



UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
THE CHARACTER BUILDING UNIVERSITY



***INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT
TAHUN 2021***



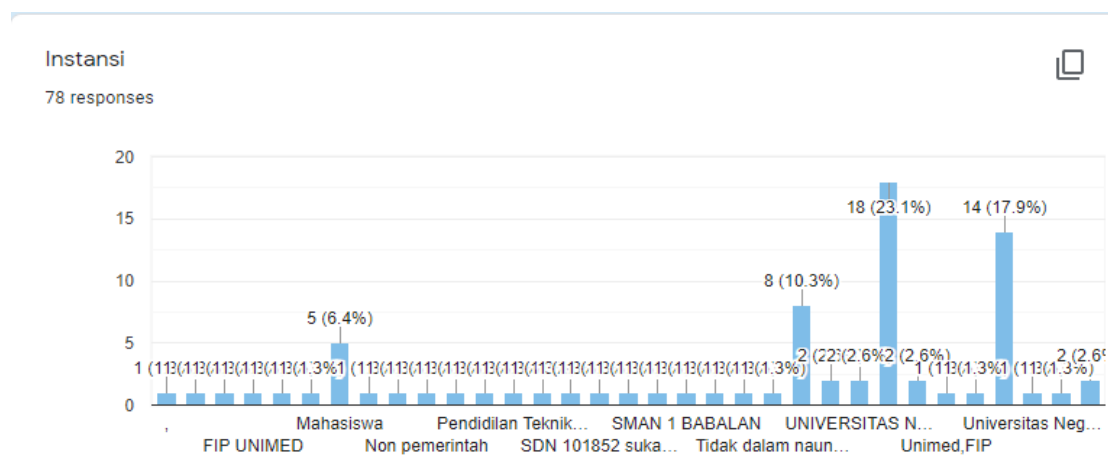
LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT DI UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

Jumlah responden/sampel yang mengisi survei kepuasan pelayanan masyarakat pada periode Juni 2021 sebanyak 78 orang, kuisioner tersebut diisi melalui 2 cara yaitu online dan offline (via sistem di website <http://unimed.ac.id>). Karakteristik reponden hasil Survei Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Universitas Negeri Medan dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan.

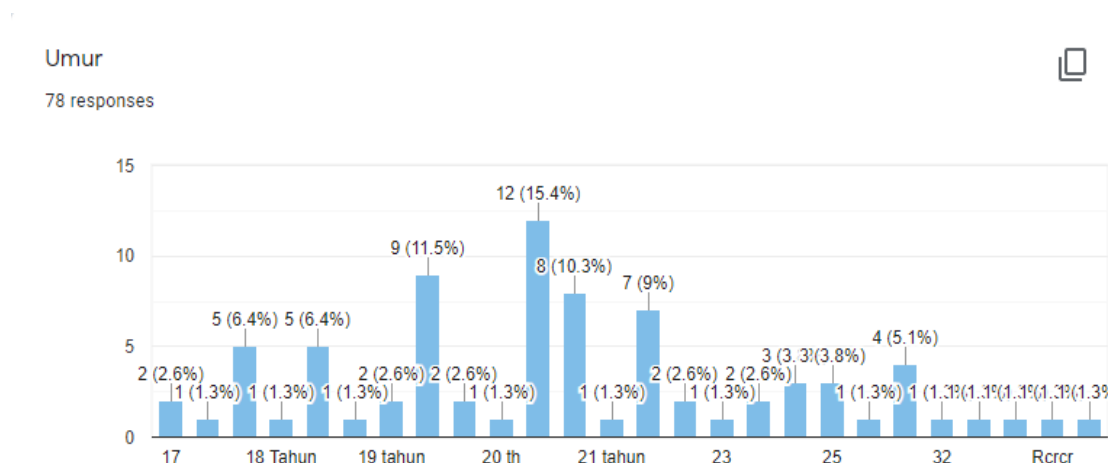
1. Layanan yang diberikan

No	Layanan yang diberikan	Jawaban Mutu Layanan				Nilai rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Persyaratan Pelayanan	30	28	20	-	9,00
2	Prosedur Pelayanan	15	58	5	-	9,00
3	Waktu Pelayanan	30	38	5	5	9,09
4	Biaya/Tarif Pelayanan	50	20	8	-	9,53
5	Produk Pelayanan	22	40	10	6	8,88
6	Kompetensi Pelaksana	40	30	8	-	9,33
7	Perilaku Pelaksana	25	35	15	3	8,93
8	Maklumat Pelayanan	40	38	-	-	9,44
9	Penanganan Pengaduan	25	40	10	3	9,00
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan						9,13

Responden Berdasarkan Instansi



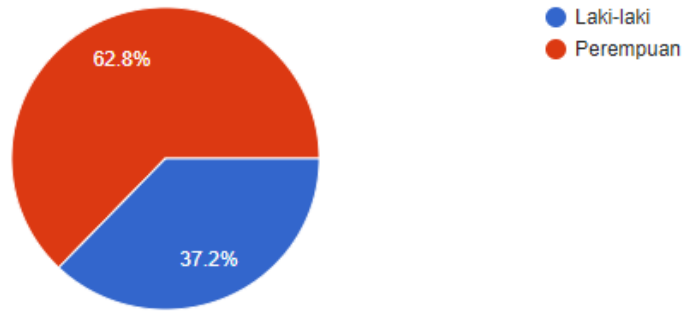
Responden Berdasarkan Umur



Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

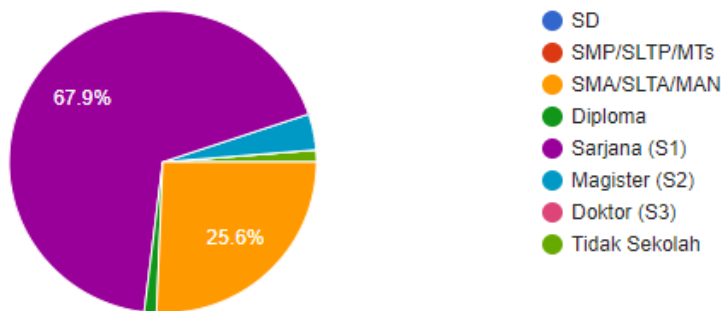
78 responses



Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan

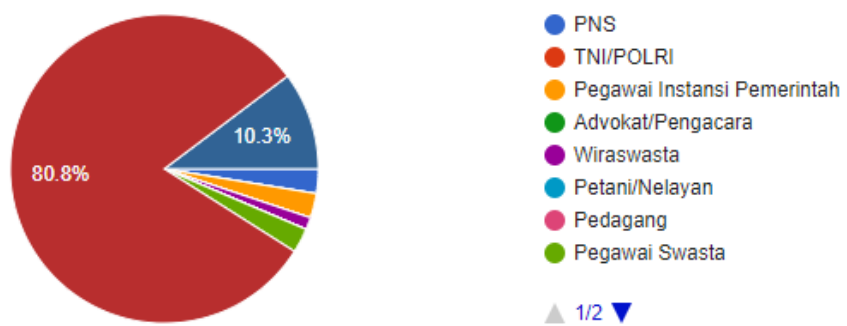
78 responses



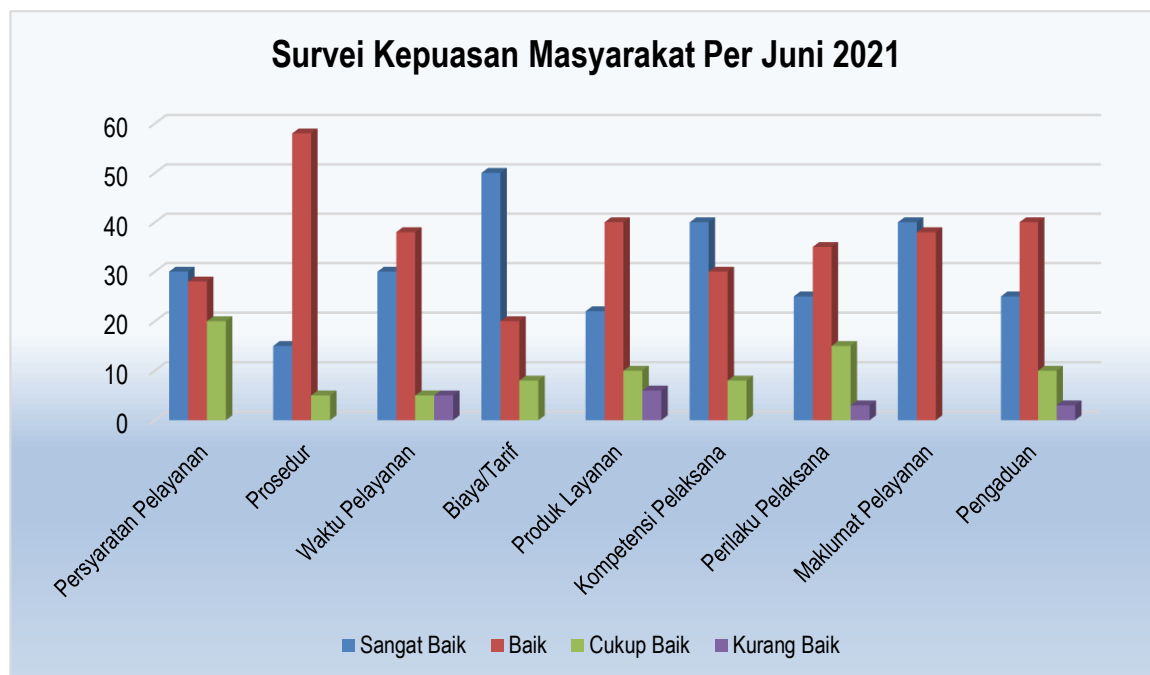
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan

78 responses

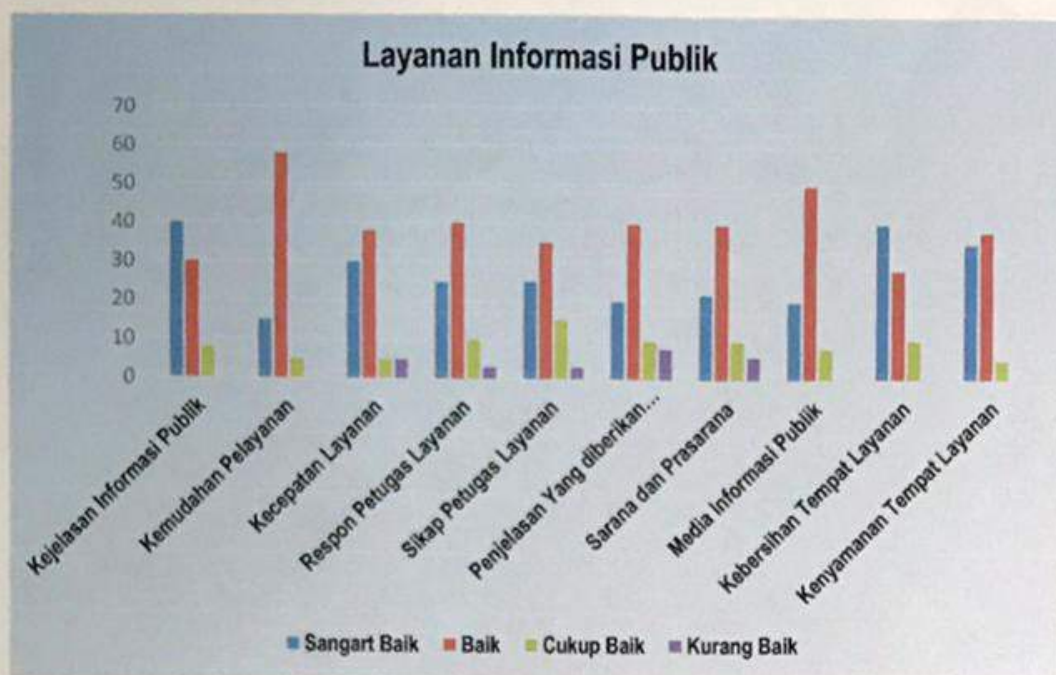


Rekapitulasi Responden



2. Layanan Informasi Publik

No	Layanan Informasi Publik	Jawaban Mutu Layanan Informasi Publik				Nilai rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kejelasan Informasi publik yang disampaikan	40	30	8	-	9,33
2	Kemudahan pelayanan informasi publik (tidak rumit/tidak birokratis)	15	58	5	-	9,00
3	Kecepatan Layanan yang diberikan	30	38	5	5	9,09
4	Respon Petugas Layanan	25	40	10	3	9,00
5	Sikap Petugas Layanan	25	35	15	3	8,93
6	Penjelasan yang diberikan Petugas Layanan	20	40	10	8	8,79
7	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam Layanan	22	40	10	6	8,88
8	Media Informasi Publik	20	50	8	-	9,05
9	Kebersihan Tempat Layanan	40	28	10	-	9,30
10	Kenyamanan Tempat Layanan	35	38	5	-	9,30
Indeks Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Informasi Publik						9,067



Ada beberapa saran untuk peningkatan kepuasan pelayanan masyarakat di Universitas Negeri Medan yang diterima melalui angket/kuisisioner yang telah dibagikan kepada seluruh pelanggan layanan informasi publik di Unimed, saran-saran tersebut akan menjadi bahan pertimbangan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan informasi publik di Universitas Negeri Medan.

Panitia Survei
Kepala Humas/Sekretaris PPID



M. Surip, S.Pd., M.Si.
NIP. 198008102008011010

Lampiran Instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

Jalan Willem Iskandar Psr.V - Kotak Pos No.1589 - Medan 20221
Telepon (061) 6613365; Fax.(061) 6613319-6614002
Laman: www.unimed.ac.id

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama (boleh Inisial atau tidak diisi)
2. Instansi :
3. Umur tahun
4. Jenis kelamin :
 1. Laki-laki
 2. Perempuan
5. Pendidikan terakhir:
 1. Tidak Sekolah
 2. SD
 3. SMP/SLTP
 4. SLTA
 5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
 6. Sarjana (S1)
 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
6. Pekerjaan Utama :
 1. PNS
 2. TNI/Polri
 3. Kejaksaan
 4. Advokat/Pengacara
 5. Wiraswasta/Usahawan
 6. Petani/Nelayan
 7. Pedagang
 8. Pegawai Swasta
 9. Pelajar/Mahasiswa
 10. Lainnya

PETUNJUK :

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bpk/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Universitas Negeri Medan?	<ol style="list-style-type: none">a. Sangat Mudahb. Mudahc. Cukup Mudahd. Sulit
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Universitas Negeri Medan?	<ol style="list-style-type: none">a. Sangat Baikb. Baikc. Cukup Baikd. Tidak Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Tanjungpinang?	<ol style="list-style-type: none">a. Sangat Cepatb. Cepatc. Cukup Cepatd. Lambat/lama

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
4.	Biaya/Tarif	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan di Pengadilan Negeri Tanjungpinang?	a. Sangat Murah b. Murah c. Cukup Murah d. Mahal
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Universitas Negeri Medan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di Pengadilan Negeri Tanjungpinang?	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Universitas Negeri Medan dalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	Maklumat Pelayanan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Universitas Negeri Medan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?	a. Sangat Memuaskan b. Memuaskan c. Cukup Memuaskan d. Tidak Memuaskan
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Universitas Negeri Medan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik

Selanjutnya, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Universitas Negeri Medan bisa meningkatkan kualitas pelayanannya.

SARAN-SARAN PERBAIKAN:

Tampilan Form Isian Survey Kepuasan

The screenshot shows the homepage of Universitas Negeri Medan (UNIMED). The navigation bar includes links for UNIMED, FAKULTAS, ORGANISASI, AKADEMIK, PENERIMAAN, PPIID, and LAYANAN. Below the navigation bar, there are tabs for PENDAFTARAN, OVERVIEW, AKREDITASI, GURU BESAR, and LIVESTREAMING. The main content area features several news articles and video thumbnails. The articles include:

- Mahasiswa Prodi Pend. Bahasa Inggris FBS Unimed Terpilih Sebagai Duta Bahasa SUMUT 2021** (31 Mei 2021)
- Pramuwisata Profesi Masa Depan yang Menjanjikan** (31 Mei 2021)
- Prof. Syawal : Mahasiswa UNIMED Harus Terus Berinovasi untuk Kejar Prestasi** (28 Mei 2021)
- Pentingnya Etnobotani Dalam Mendukung Kesejahteraan Masyarakat** (28 Mei 2021)

On the right side, there are promotional banners for INFC (Seleksi Jalur Mandiri UNIMED Tahun 2021), SURVEI KEPuasan MASYARAKAT UNIVERSITAS NEGERI MEDAN, Jadwal Perkuliahan Selip Program Studi Universitas Negeri Medan, and E-LEARNING UNIMED SIPDA. At the bottom, there are sections for Agenda, Pengumuman, Galeri Foto, and Unimed TV.

The screenshot shows a Google Form titled "SURVEI KEPuasan MASYARAKAT UNIVERSITAS NEGERI MEDAN". The form is currently displaying the "Identitas Responden" section, which includes the following fields:

- Wajib** (Required)
- Nama *** (Name): Jawaban Anda
- Instansi *** (Institution): Jawaban Anda
- Umur *** (Age): Jawaban Anda
- Jenis Kelamin *** (Gender): Pilih

The form is hosted on a Google Drive link: <https://docs.google.com/forms/u/e/1FAIpQLSdUjmaTeCRVVRcY35cchKSeGAH13MPf6513qz26n8kg3q7Aw/viewform>. The browser's address bar shows the URL, and the taskbar at the bottom indicates the system time is 8:21 PM on 15-Dec-20.