



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 Desember 2021 sebanyak 128 orang, kuisioner tersebut diisi melalui 2 cara yaitu offline dan online via sistem di website <http://unimed.ac.id>. Karakteristik reponden hasil Survei Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Universitas Negeri Medan dibedakan menjadi 4 (empat), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan.

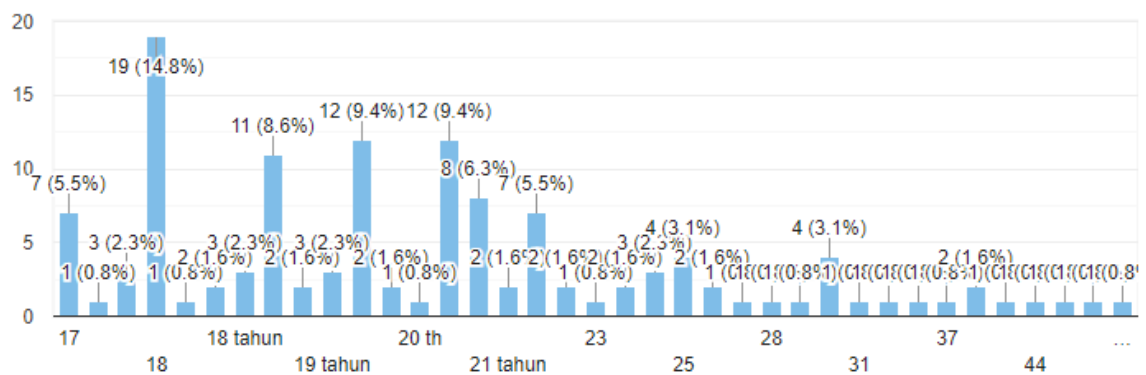
1. Layanan yang diberikan

No	Layanan yang diberikan	Jawaban Mutu Layanan				Nilai Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Persyaratan Pelayanan	22	40	29	37	3,36
2	Prosedur Pelayanan	32	37	30	28	3,54
3	Waktu Pelayanan	44	37	30	17	3,84
4	Biaya/Tarif Pelayanan	51	38	23	16	3,96
5	Produk Pelayanan	23	42	32	31	3,44
6	Kompetensi Pelaksana	25	53	37	13	3,70
7	Perilaku Pelaksana	29	45	42	12	3,71
8	Maklumat Pelayanan	23	47	38	20	3,57
9	Penanganan Pengaduan	25	43	29	31	3,48
	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan					3,62

Responden Berdasarkan Umur

Umur

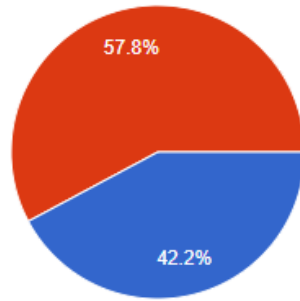
128 responses



Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

128 responses

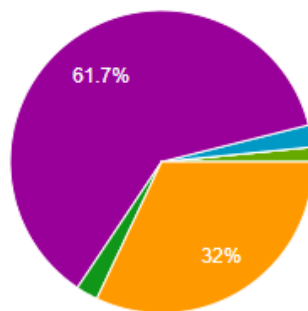


- Laki-laki
- Perempuan

Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan

128 responses

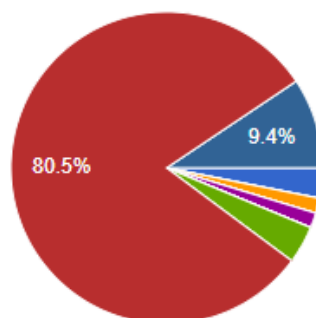


- SD
- SMP/SLTP/MTs
- SMA/SLTA/MAN
- Diploma
- Sarjana (S1)
- Magister (S2)
- Doktor (S3)
- Tidak Sekolah

Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan

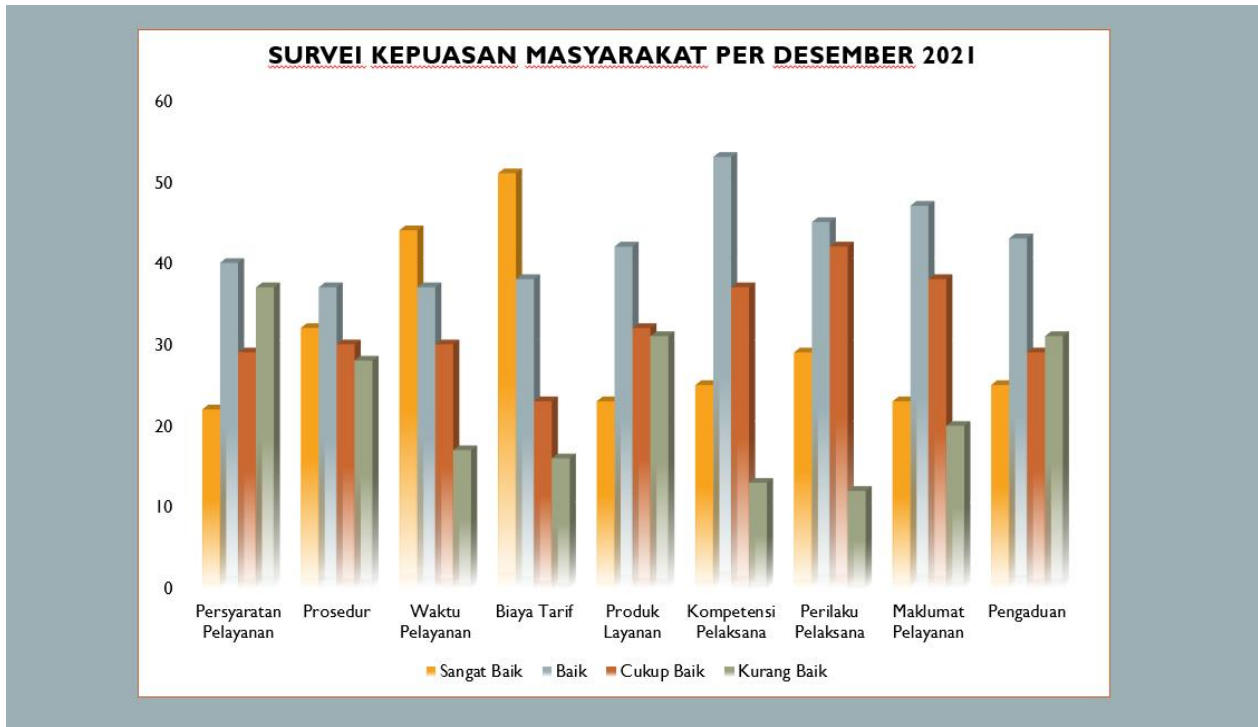
128 responses



- PNS
- TNI/POLRI
- Pegawai Instansi Pemerintah
- Advokat/Pengacara
- Wiraswasta
- Petani/Nelayan
- Pedagang
- Pegawai Swasta

▲ 1/2 ▼

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	25	53	37	13	3,70
2	Kemudahan pelayanan informasi publik (tidak rumit/tidak birokratis)	22	40	29	37	3,36
3	Kecepatan Layanan yang diberikan	44	37	30	17	3,84
4	Respon Petugas Layanan	29	45	42	12	3,71
5	Sikap Petugas Layanan	29	45	42	12	3,71
6	Penjelasan yang diberikan Petugas Layanan	23	42	32	31	3,44
7	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam Layanan	32	37	30	28	3,54
8	Media Informasi Publik	25	43	29	31	3,48
9	Kebersihan Tempat Layanan	23	47	38	20	3,57
10	Kenyamanan Tempat Layanan	51	38	23	16	3,96
Indeks Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Informasi Publik						3,63

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 5. Diploma (D1/D2/D3/D4).
2. SD 6. Sarjana (S1)
3. SMP/SLTP 7. Pasca Sarjana (S2/S3)
4. SLTA
6. Pekerjaan Utama : 1. PNS 6. Petani/Nelayan
2. TNI/Polri 7. Pedagang
3. Kejaksaan 8. Pegawai Swasta
4. Advokat/Pengacara 9. Pelajar/Mahasiswa
5. Wiraswasta/Usahawan 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?	a. Sangat Mudah b. Mudah c. Cukup Mudah d. Sulit
2.	Prosedur	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Universitas Negeri Medan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Pengadilan Negeri Tanjungpinang?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. Lambat/lama

4.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
		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 ha sil 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 ke mampuan (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 Medandalam 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 ke wajiban 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 pe nanganan pegaduan, 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, PPID, and LAYANAN. Below the navigation bar, there are several news articles and featured content:

- Mahasiswa Prodi. Bahasa Inggris FBS Unimed Terpilih Sebagai Duta Bahasa SUMUT 2021** (21 Mei 2022)
- Pramuwisata Profesi Masa Depan yang Menjanjikan** (21 Mei 2022)
- Prof. Syawal : Mahasiswa UNIMED Harus Terus Berinovasi untuk Kejar Prestasi** (28 Mei 2022)
- Pentingnya Etnobotani Dalam Mendukung Kesejahteraan Masyarakat** (28 Mei 2022)

Other featured content includes "INFO", "Survei Kepuasan Masyarakat Universitas Negeri Medan", "Agenda", and "Pengumuman".

The screenshot shows a Google Forms survey titled "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIVERSITAS NEGERI MEDAN". The form is titled "Identitas Responden" and includes the following fields:

- Nama *** (Wajib): Jawaban Anda
- Instansi ***: Jawaban Anda
- Umsur ***: Jawaban Anda
- Jenis Kelamin ***: Pilih

The survey is displayed in a browser window with the URL: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdJma1eCRVRC3Y5oc7HkSe0AAH13MPT6513q2b0nsKq3q7Aw/viewform>. The browser's taskbar shows the time as 4:21 PM on 15-Dec-20.