



UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
THE CHARACTER BUILDING UNIVERSITY



***INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT
TAHUN 2022***



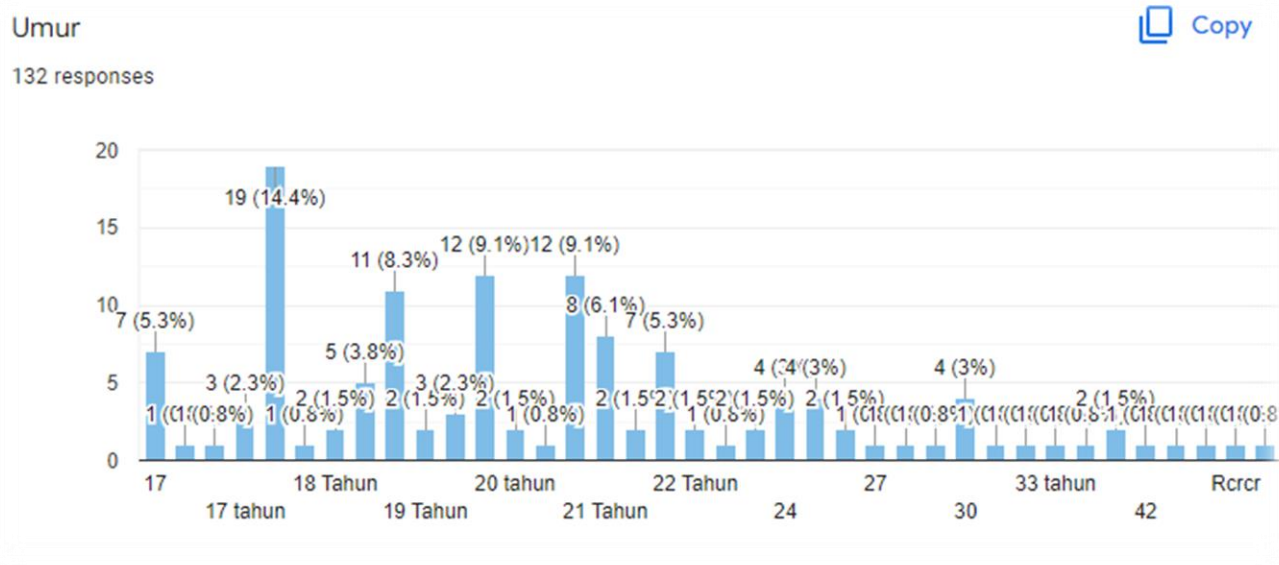
LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT DI UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

Jumlah responden/sampel yang mengisi survei kepuasan pelayanan masyarakat pada periode Juni 2022 sebanyak 132 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 umur, jenis kelamin, karakteristik berdasarkan pendidikan dan karakteristik berdasarkan pekerjaan.

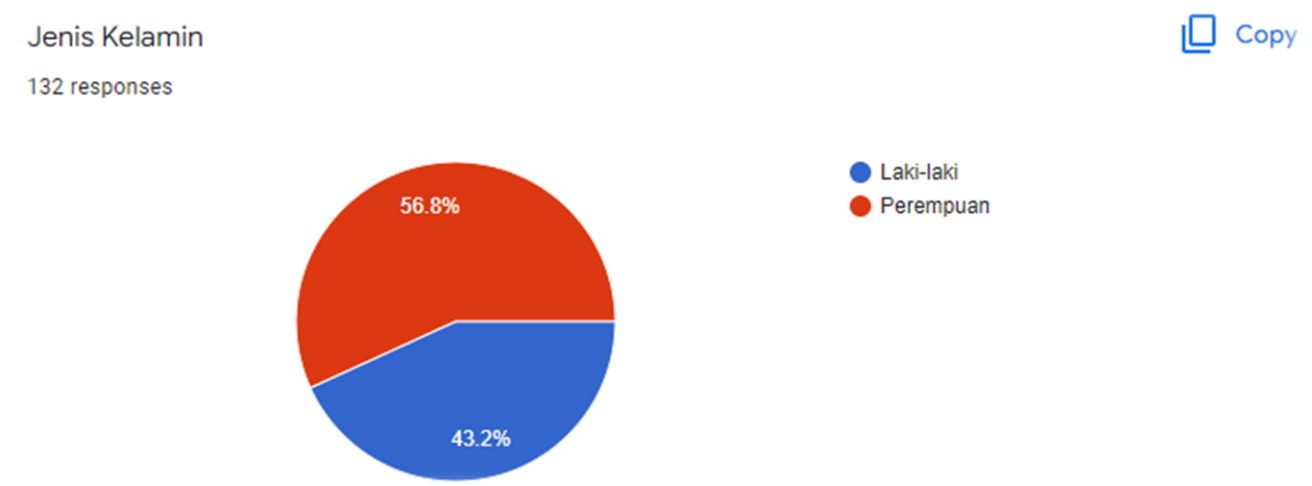
1. Layanan yang diberikan

No	Layanan yang diberikan	Jawaban Mutu Layanan				Nilai Rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Persyaratan Pelayanan	38	45	29	20	3,74
2	Prosedur Pelayanan	35	47	28	22	3,7
3	Waktu Pelayanan	40	38	29	25	3,68
4	Biaya/Tarif Pelayanan	55	40	17	10	3,82
5	Produk Pelayanan	49	43	22	18	3,73
6	Kompetensi Pelaksana	50	42	20	20	3,91
7	Perilaku Pelaksana	45	47	22	18	3,74
8	Maklumat Pelayanan	47	45	20	20	3,89
9	Penanganan Pengaduan	50	47	25	10	4,02
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan						3,80

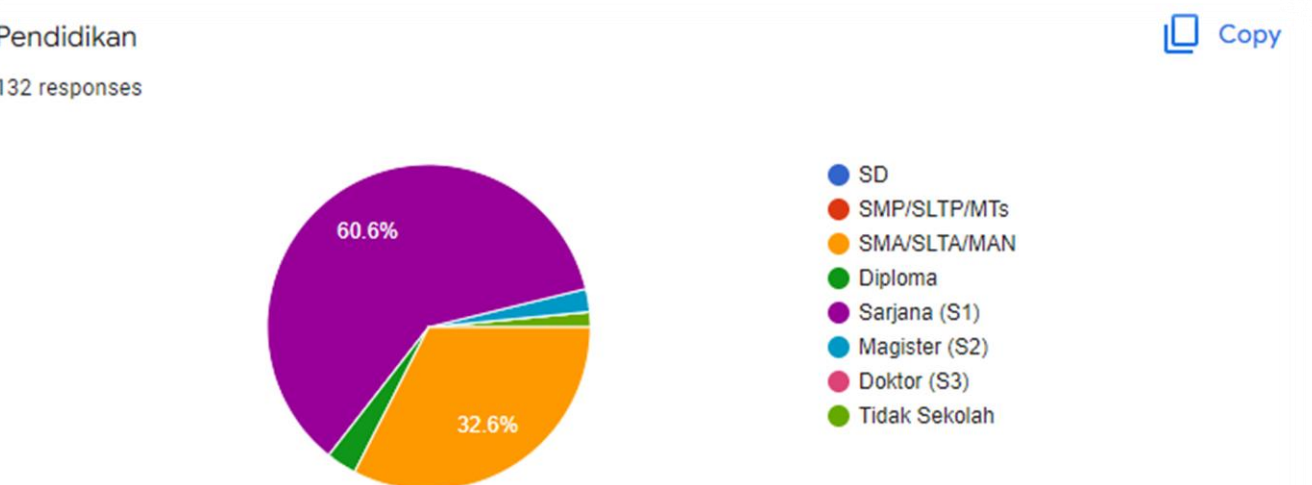
Responden Berdasarkan Umur



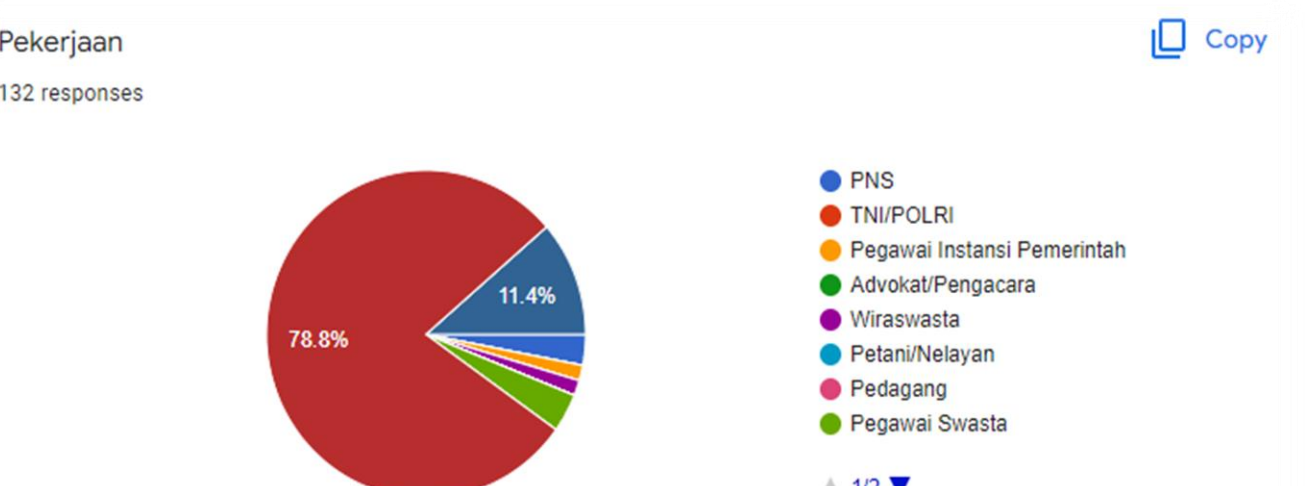
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



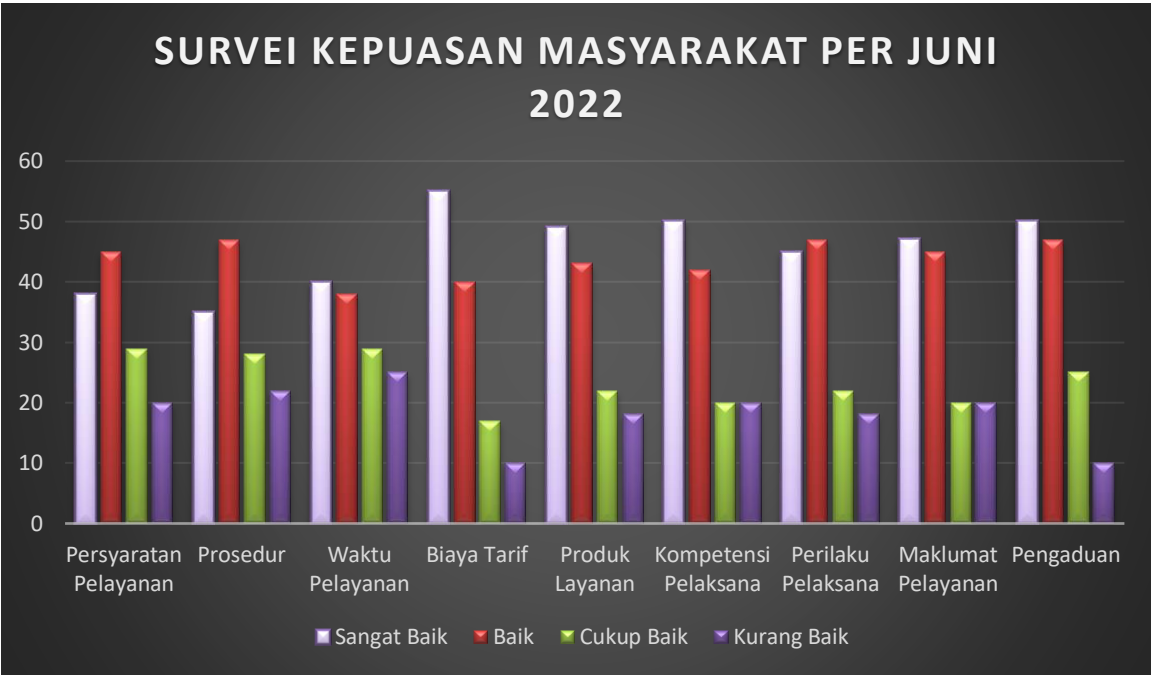
Responden Berdasarkan Pendidikan



Responden Berdasarkan Pekerjaan

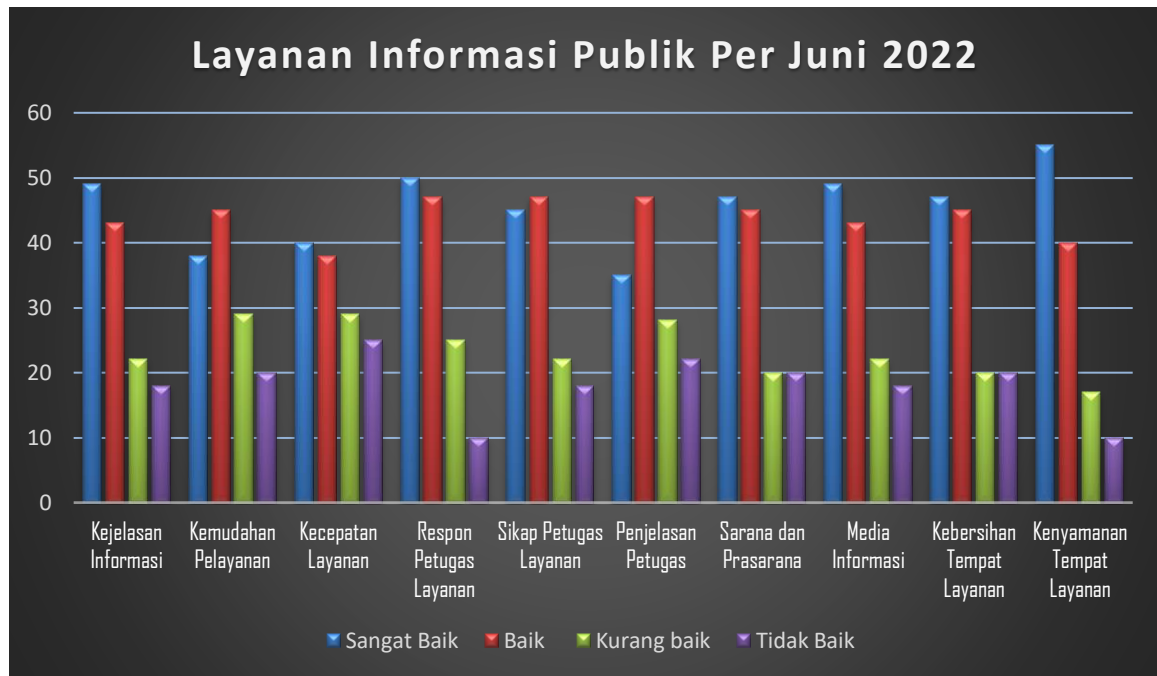


Rekapitulasi Responden



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	49	43	22	18	3,73
2	Kemudahan pelayanan informasi publik (tidak rumit/tidak birokratis)	38	45	29	20	3,74
3	Kecepatan Layanan yang diberikan	40	38	29	25	3,84
4	Respon Petugas Layanan	50	47	25	10	4,02
5	Sikap Petugas Layanan	45	47	22	18	3,74
6	Penjelasan yang diberikan Petugas Layanan	35	47	28	22	3,7
7	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam Layanan	47	45	20	20	3,91
8	Media Informasi Publik	49	43	22	18	3,73
9	Kebersihan Tempat Layanan	47	45	20	20	3,89
10	Kenyamanan Tempat Layanan	55	40	17	10	3,82
Indeks Kepuasan Masyarakat		Aspek Layanan Informasi Publik				3,81



Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa) di Universitas Negeri Medan. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik dan sebagai gambaran tentang kineja pelayanan di Universitas Negeri Medan.

Panitia Survei
Kepala Humas/ Sekretaris PPID



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



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 Swasta7.
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 Tanjungpinan?	a. Sangat Cepat b. Cepat c. Cukup Cepat d. 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 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 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 header includes the university logo and navigation links: UNIMED, FAKULTAS, ORGANISASI, AKADEMIK, PENERIMAAN, PPID, and LAYANAN. Below the header is a yellow banner with links: PENDAFTARAN, OVERVIEW, AKREDITASI, GURU BESAR, and LIVESTREAMING.

The main content area features several news articles and event announcements:

- 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)
- INFC** (Seleksi Jarak Manderi UNIMED Tahun 2021)
- SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIVERSITAS NEGERI MEDAN**
- Jadwalkan Beribadah, Salip Program Studi Universitas Negeri Medan**
- SIPDA** (Sistem Informasi Publikasi Data)
- Agenda** (No Events on the List at This Time)
- Pengumuman** (Info Seleksi Jarak Manderi UNIMED Tahun 2021)

At the bottom, there are links for **Galeri Foto** and **Unimed TV**.

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

- Nama *** (Required field)
- Instansi *** (Required field)
- Umsur *** (Required field)
- Jenis Kelamin *** (Required field)

The form is displayed on a blue background with a header image showing the university building. The footer includes the logo 'kemendibud.go.id' and a 'Show all' link.