



**UNIVERSITAS NEGERI MEDAN**  
THE CHARACTER BUILDING UNIVERSITY



**INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT  
TAHUN 2020**



## LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT DI UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

Jumlah responden/sampel yang mengisi survei kepuasan pelayanan masyarakat pada periode desember 2020 sebanyak 26 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	15	5	1	-	2,96
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	19	6	1	-	3,69
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	18	6	2	-	3,62
4	Kompetensi Pelaksana	21	3	2	-	3,73
5	Sarana dan Prasarana	19	4	3	-	3,62
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	20	5	1	-	3,73
7	Waktu Pelayanan	22	2	2	-	3,77
8	Biaya/Tarif	16	7	3	-	3,50
9	Pelaku Pelaksana	18	6	2	-	3,62
Indeks Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan yang diberikan						<b>3,58</b>

### 2. Layanan Informasi Publik

No	Layanan Informasi Publik	Jawaban Mutu Layanan Informasi Publik				Nilai rata-rata
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	Kejelasan Informasi publik yang disampaikan	15	5	1	-	2,96
2	Kemudahan pelayanan informasi publik (tidak rumit/tidak birokratis)	17	6	3	-	3,54
3	Kecepatan Layanan yang diberikan	18	6	2	-	3,62
4	Respon Petugas Layanan	21	3	2	-	3,73
5	Sikap Petugas Layanan	19	4	3	-	3,62
6	Penjelasan yang diberikan Petugas Layanan	20	5	1	-	3,73
7	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam Layanan	22	2	2	-	3,77
8	Media Informasi Publik	18	7	1	-	3,65
9	Kebersihan Tempat Layanan	18	6	2	-	3,62
10	Kenyamanan Tempat Layanan	20	4	2	-	3,69
Indeks Kepuasan Masyarakat Aspek Layanan Informasi Publik						<b>3,59</b>

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 2020



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 kondisi 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.	<b>Persyaratan</b>	Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Universitas Negeri Medan?	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Sangat Mudah</li><li>b. Mudah</li><li>c. Cukup Mudah</li><li>d. Sulit</li></ol>
2.	<b>Prosedur</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Universitas Negeri Medan?	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Sangat Baik</li><li>b. Baik</li><li>c. Cukup Baik</li><li>d. Tidak Baik</li></ol>
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	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"><li>a. Sangat Cepat</li><li>b. Cepat</li><li>c. Cukup Cepat</li><li>d. Lambat/lama</li></ol>

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	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.	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	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.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	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.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Universitas Negeri Medandalam memberikan pelayanan?	a. Sangat Baik b. Baik c. Cukup Baik d. Tidak Baik
8.	<b>Maklumat Pelayanan</b>	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.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	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

UNIMED Universitas Negeri Medan

UNIMED FAKULTAS ORGANISASI AKADEMIK PENERIMAAN PPID LAYANAN

PENDAFTARAN OVERVIEW AKREDITASI GURU BESAR LIVESTREAMING

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIVERSITAS NEGERI MEDAN**

Pendaftaran Program Studi Program Profesi Insinyur

Agenda

Pengumuman

Mahasiswa Prodi Pend. Tari FBS UNIMED Raih Prestasi di Lomba Senam Kreasi Virtual UNJ

Jurusan Kimia FMIPA UNIMED Gelar Seminar Nasional dan Pelantikan Ikatan Alumni

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

Identitas Responden

\* Wajib

Nama \*

Jawaban Anda

Instansi \*

Jawaban Anda

Umur \*

Jawaban Anda

Jenis Kelamin \*

Pilih