



**UNIMED**  
The Character Building University

**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA

# LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

---

## TAHUN 2022



- +628116080820
- humas@unimed.ac.id
- www.unimed.ac.id
- Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate

## LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT DI UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

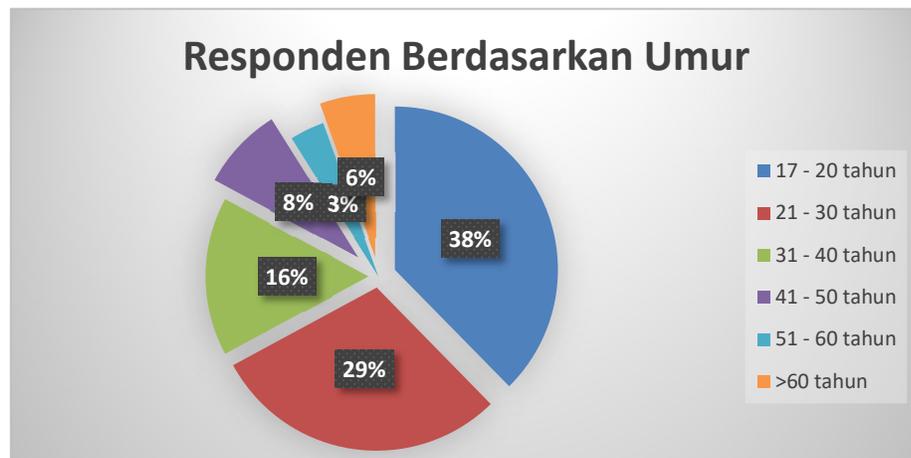
Demi mewujudkan pelayanan prima, maka PINTU UNIMED selalu melakukan pembaharuan berdasarkan kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat. Untuk menampung kritik dan saran tersebut maka PINTU UNIMED menyediakan Survey Kepuasan Masyarakat. Survey ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan UNIMED kepada masyarakat/stake holder.

Jumlah responden/sampel yang mengisi survei kepuasan pelayanan masyarakat pada tahun 2022 sebanyak 146 orang, kuisisioner 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.

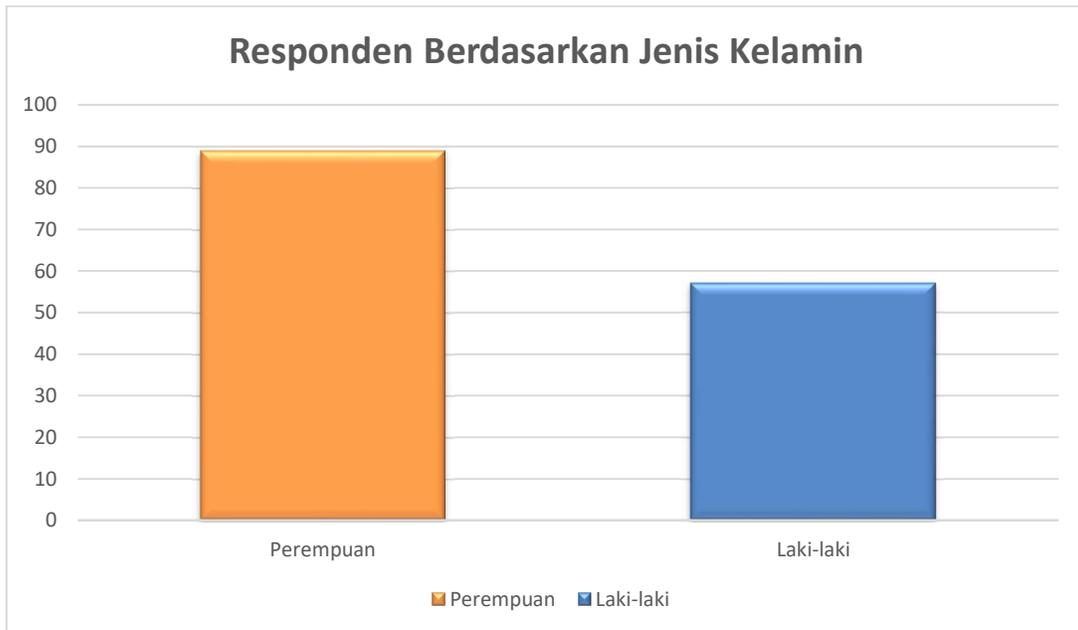
### 1. Kuesioner Kepuasan Masyarakat

No	Kuesioner Kepuasan Masyarakat	Jumlah Responden			
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1	Persyaratan Pelayanan	45	50	31	20
2	Prosedur Pelayanan	40	51	30	25
3	Waktu Pelayanan	44	45	31	26
4	Produk Pelayanan	63	46	18	19
5	Kompetensi Pegawai	58	46	22	20
6	Perilaku Pelaksana	57	48	20	21
7	Maklumat Pelayanan	52	55	22	17
8	Penanganan Pengaduan	53	48	22	23

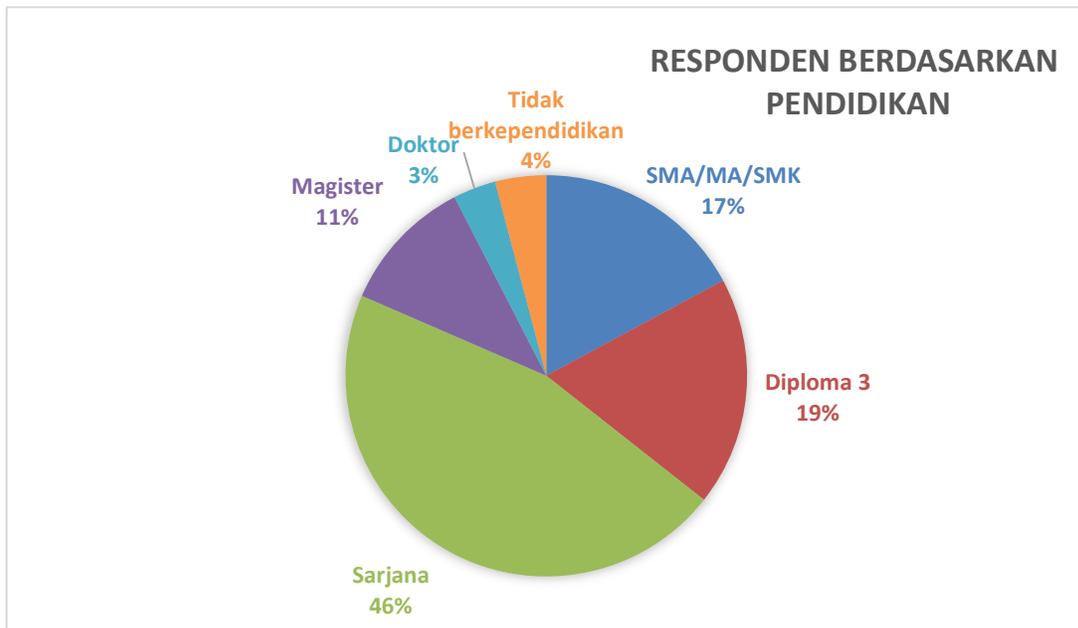
### 2. Responden Berdasarkan Umur



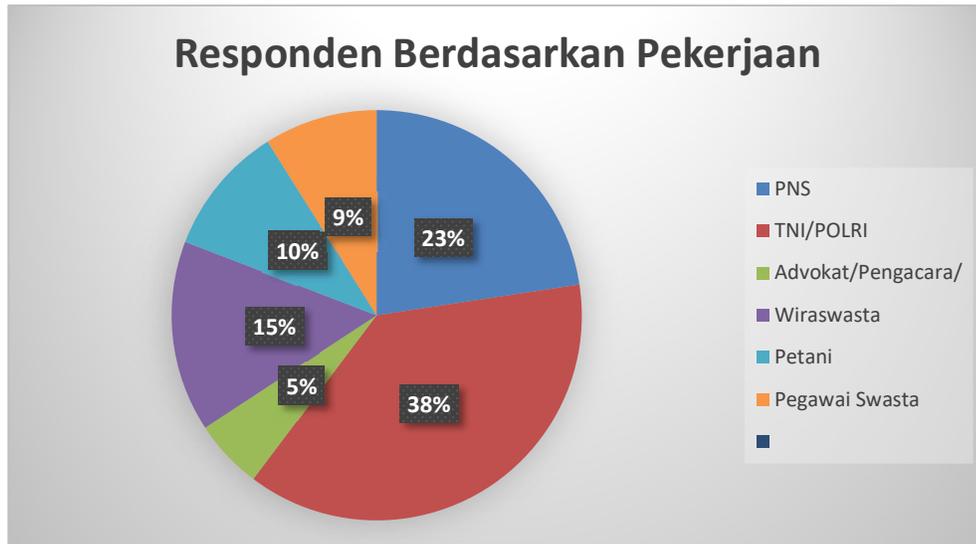
### 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



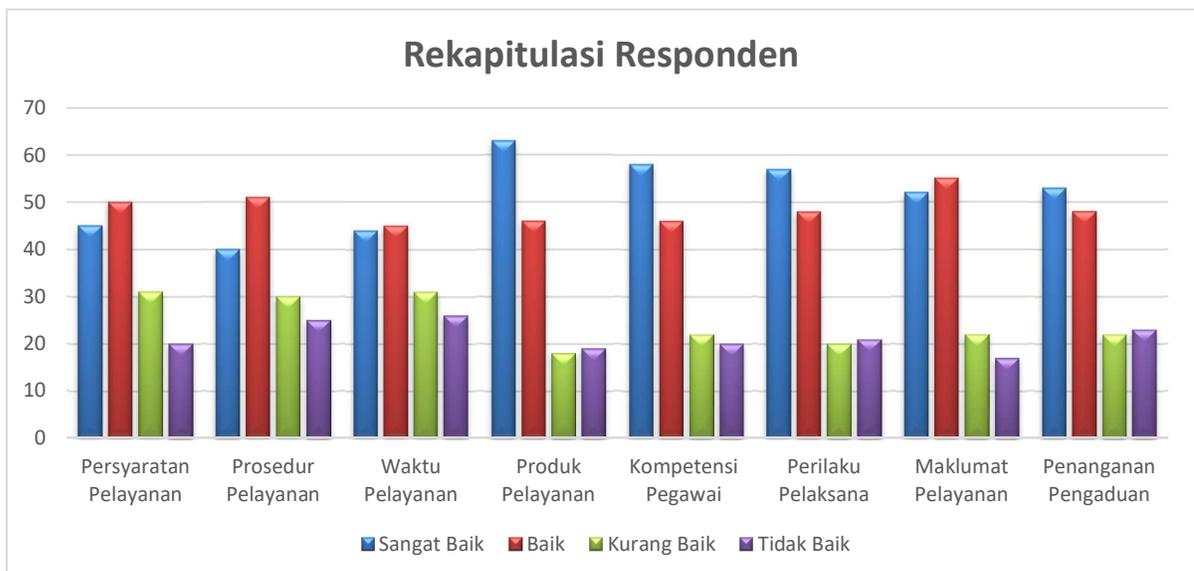
### 4. Responden Berdasarkan Pendidikan



## 5. Responden Berdasarkan Pekerjaan



## Rekapitulasi Responden



Berdasarkan hasil dari survey kepuasan masyarakat didapat bahwa seluruh pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa berlangsung sangat baik dan pengguna jasa kurang lebih 85% puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai PINTU. Dalam memberikan layanan biaya yang diberikan oleh PINTU tidak dibebankan biaya sama sekali seluruh petugas PINTU memberikan pelayanan yang prima dan profesional sesuai dengan motto UNIMED yakni Ikhlas dan Benar. Kedepannya PINTU akan terus meningkatkan pelayanan agar semua dapat terlayani dengan baik tanpa ada kendala apapun.

Demikian laporan dari hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa) di Universitas Negeri Medan. Harapannya ke depan, layanan informasi dapat berjalan semakin baik dan berkualitas, cepat, mudah, sederhana, dan tidak berbiaya agar terwujud penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik.

Medan, 09 Maret 2023

Wakil Rektor IV

Sebagai Ketua PPID Pelaksana Unimed



Prof. Manihar Situmorang, M.Sc., Ph.D.

NIP. 19600804 198601 1 001

## Lampiran Instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022



### 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.	<b>Persyaratan</b>	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.	<b>Prosedur</b>	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.	<b>Waktu Pelayanan</b>	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

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?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat Murah</li> <li>b. Murah</li> <li>c. Cukup Murah</li> <li>d. Mahal</li> </ul>
5.	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana hasil pelayanan yang diberikan dan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Universitas Negeri Medan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat Memuaskan</li> <li>b. Memuaskan</li> <li>c. Cukup Memuaskan</li> <li>d. Tidak Memuaskan</li> </ul>
6.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan Pengalaman) para pegawai/petugas di Pengadilan Negeri Tanjungpinang?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak Mampu</li> <li>b. Kurang Mampu</li> <li>c. Mampu</li> <li>d. Sangat Mampu</li> </ul>
7.	<b>Perilaku Pelaksana</b>	Bagaimana sikap petugas/pegawai di Universitas Negeri Medan dalam memberikan pelayanan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat Baik</li> <li>b. Baik</li> <li>c. Cukup Baik</li> <li>d. Tidak Baik</li> </ul>
8.	<b>Maklumat Pelayanan</b>	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?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat Memuaskan</li> <li>b. Memuaskan</li> <li>c. Cukup Memuaskan</li> <li>d. Tidak Memuaskan</li> </ul>
9.	<b>Penanganan Pengaduan, Masukan</b>	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Universitas Negeri Medan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat Baik</li> <li>b. Baik</li> <li>c. Cukup Baik</li> <li>d. Tidak Baik</li> </ul>

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

**SARAN-SARAN PERBAIKAN**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---