INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIVERSITAS SAM RATULANGI 2019



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS SAM RATULANGI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Universitas Sam Ratulangi dibentuk berdasarkan tuntutan kebutuhan masyarakat Sulawesi Utara di era tahun 1950-an. Sejarah institusi pendidikan tinggi di daerah ini dimulai pada tahun 1954, yaitu ketika Universitas Pinaesaan didirikan di Tondano dengan satu fakultas, yaitu Fakultas Hukum. Selanjutnya, pada tahun 1957 didirikan Universitas Permesta di Manado. Pada tahun 1958 dibentuk Perguruan Tinggi Manado dengan empat fakultas (Hukum, Ekonomi, Sastra dan Ilmu Kepemerintahan). Selanjutnya, setahun kemudian institusi pendidikan ini mengalami perubahan nama menjadi Universitas Sulawesi Utara, yang kemudian melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Ilmu Pengetahuan Nomor 002/Sek/PU, tertanggal 4 Juli 1961, berubah menjadi Universitas Sulawesi Utara Tengah. Ada lima fakultas terdaftar pada saat itu, yaitu fakultas: (1) Hukum, (2) Ekonomi, (3) Kedokteran, (4) Pertanian dan (5) Ilmu-ilmu Pendidikan. Akhirnya, pada tanggal 14 September 1965, melalui Surat Keputusan Presiden No. 277/1965, nama Universitas Sam Ratulangi (dikenal dengan akronim UNSRAT) diproklamirkan penggunaannya pertama kali.

Adapun Visi UNSRAT Tahun 2019 adalah "Bersama menata Universitas Sam Ratulangi menjadi universitas unggul dan berbudaya". Untuk meningkatkan kualitas pelayanan public /stakeholder maka perlu dilakukan survey indeks kepuasan masyarakat. IKM menggunakan dasar hukum Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat ini, diperuntukan bagi stakeholder UNSRAT, baik mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan.

BAB II

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan disain penelitian survey. Disain penelitian survey memiliki tujuan utama yaitu memberikan gambaran atas objek penelitian, berupa Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam survei ini, responden diminta untuk memberikan penilaian mengenai 9 aspek pelayanan yang diberikan. Penilaian diberikan dengan mengacu pada skala 1 untuk penilaian terendah sampai dengan 4 untuk penilaian tertinggi.

Populasi pada penelitian survey ini adalah stakeholder UNSRAT yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan.

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif berupa data persepsi dari pasien / pelanggan yang diperoleh dari hasil kustionar. Data kuantitatif adalah data berupa angka atau satuan numerik lainnya yang berasal dari instansi yang relevan dengan penelitian survey IKM ini. Untuk sumber data, penelitian survey ini menggunakan data primer. Pertanyaan pertanyaan yang digunakan adalah :

- 1. kesesuaianpersyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
- 2. kemudahan prosedur pelayanan di UNSRAT
- 3. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di UNSRAT
- 4. kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di UNSRAT
- **5.** kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
- 6. kompetensi/kemampuan Pegawai dalam pelayanan di UNSRAT
- 7. perilaku pegawai dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- 8. kualitas sarana dan prasarana di UNSRAT
- **9.** penanganan pengaduan pengguna layanan di UNSRAT

Pengolahan data dilakukan dengan instrumen yang tersedia. Data diolah dengan program excel, dengan menggunakan statistikan rata-rata (*mean*), total rata-rata, dan rata-rata tertimbang. Nilai IKM diperoleh dari hasil perkalian antara

total rata-rata dengan rata-rata tertimbang. Untuk mengkonversi nilai IKM dari hasil perkalian tersebut dikali dengan 25.

Tabel 1.

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,

Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	С	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	В	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

BAB III HASIL ANALISIS

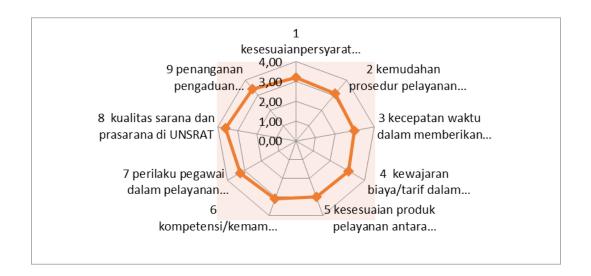
1. Nilai IKM UNSRAT

Rata rata							
Skor	3,20						
Nilai IKM	80,02						
Nila		Nilai Konversi	Mutu	Kinerja Unit			
Persepsi	Nilai IKM	IKM	Pelayanan	Pelayanan	Keterangan		
1					Perbaikan		
1	1.00 - 1.75	25.00 - 43.75	D	Tidak Baik	Total		
					Perbaikan		
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik	Tertentu		
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	В	Baik	Tingkatkan		
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik	Pertahankan		

Nilai IKM UNSRAT sebesar 80,02 yang bermakna mutu pelayanan A, dengan kinrja unit pelayanan sangat baik. Sehingga strategi yang ditempuh dimas depan adalah strategi mempertahankan kinerja sebelumnya.

no	Indikator	Nilai	Keterangan
		rata	
		rata	
1	kesesuaianpersyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,19	Baik/tingkatkan
2	kemudahan prosedur pelayanan di UNSRAT	3,10	Baik/tingkatkan
3	kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di UNSRAT	3,00	Baik/tingkatkan
4	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di UNSRAT	3,07	Baik/tingkatkan
5	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,00	Baik/tingkatkan
6	kompetensi/kemampuan Pegawai dalam pelayanan di UNSRAT	3,11	Baik/tingkatkan
7	perilaku pegawai dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,27	Baik/tingkatkan
8	kualitas sarana dan prasarana di UNSRAT	3,63	Sangat baik/pertahankan
9	penanganan pengaduan pengguna layanan di UNSRAT	3,43	Sangat baik/pertahankan

2. Jaring Laba Laba



Untuk analisis berbasis pertanyaan, dapat dilihat bahwa seluruh aspek kecuali aspek kualitas sarana dan prasarana di UNSRAT dan penanganan pengadual pengguna layanan di UNSRAT, yang memiliki nilai rata rata tertinggi.

BAB IV

HASIL ANALISIS

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis dapat disimpulkan hal hal sebagai berikut :

- 1. Nilai IKM Unsrat tahun 2020 adalah 80,02 yang bermakna mutu pelayanan A, dengan kinrja unit pelayanan sangat baik. Sehingga strategi yang ditempuh dimasa depan adalah strategi mempertahankan kinerja sebelumnya
- 2. aspek aspek kualitas sarana dan prasarana di UNSRAT dan penanganan pengadual pengguna layanan di UNSRAT, memiliki nilai rata rata tertinggi.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas maka direkomendasikan hal hal sebagai berikut:

- UNSRAT harus minimal mempertahankan nilai IKM dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek -aspek yang bernilai dbawah 3.2.
- 2. Dimana depan, sampel survey harus diperbanyak.

Referensi

 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.