

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



UNIVERSITAS SAM RATULANGI 2020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SAM RATULANGI

2020

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 Pemerintahan). 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) diproklamkan penggunaannya pertama kali.

Adapun Visi UNSRAT Tahun 2020-2024 adalah *"Bersama Menata Universitas Sam Ratulangi Menjadi Universitas Unggul Dan Berbudaya"*. Visi ini adalah visi jangka panjang dengan pemahaman bahwa "universitas unggul dan berbudaya" bersifat relatif terhadap tahapan waktu. Selain itu, universitas unggul dan berbudaya dapat berlaku pada wilayah lokal, nasional, regional dan selanjutnya internasional serta global.

Untuk mencapai visi tersebut maka UNSRAT perlu mengetahui, mengukur, dan memahami indeks kepuasan masyarakat. Untuk perhitungan indeks kepuasan masyarakat 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 desain penelitian survey. Desain 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 kuestionar. 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. kesesuaian persyaratan 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	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	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

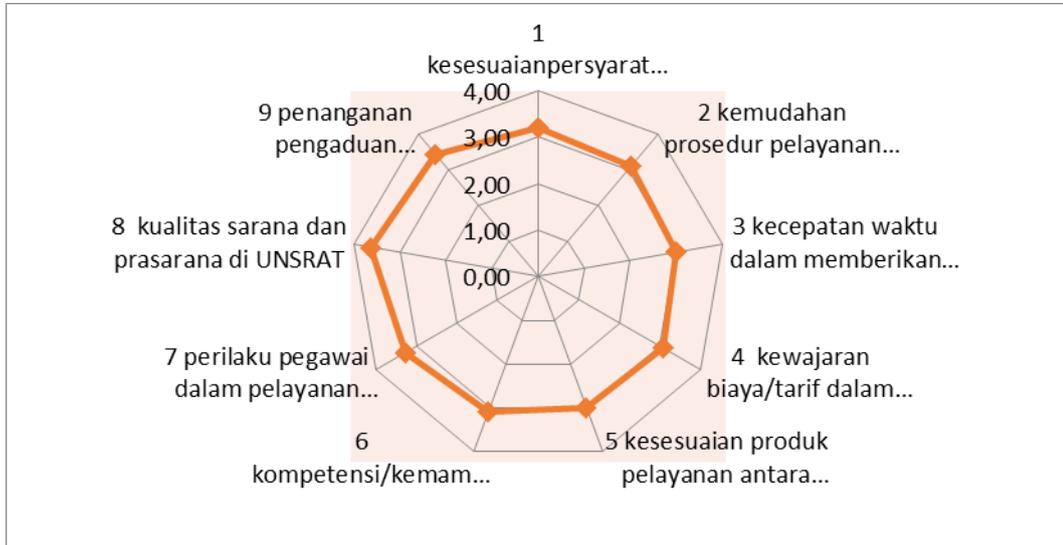
**BAB III
HASIL ANALISIS****1. Nilai IKM UNSRAT**

Rata rata Skor	3.2				
Nilai IKM	82,02				
Nilai Persepsi	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Keterangan
1	1.00 - 1.75	25.00 - 43.75	D	Tidak Baik	Perbaikan Total
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik	Perbaikan Tertentu
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik	Tingkatkan
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.00	A	Sangat Baik	Pertahankan

Nilai IKM UNSRAT sebesar 82,02 yang bermakna mutu pelayanan A, dengan kinerja unit pelayanan sangat baik. Sehingga strategi yang ditempuh dimasa depan adalah strategi mempertahankan kinerja sebelumnya.

no	Indikator	Nilai rata rata	Keterangan
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,25	Baik/tingkatkan
2	kemudahan prosedur pelayanan di UNSRAT	3,25	Baik/tingkatkan
3	kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di UNSRAT	3,19	Baik/tingkatkan
4	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di UNSRAT	3,19	Baik/tingkatkan
5	kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	2,94	Baik/tingkatkan
6	kompetensi/kemampuan Pegawai dalam pelayanan di UNSRAT	3,20	Baik/tingkatkan
7	perilaku pegawai dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,33	Sangat baik/pertahankan
8	kualitas sarana dan prasarana di UNSRAT	3,82	Sangat baik/pertahankan
9	penanganan pengaduan pengguna layanan di UNSRAT	3,35	Sangat baik/pertahankan

2. Jaring Laba Laba



Untuk analisis berbasis pertanyaan, dapat dilihat bahwa aspek perilaku pegawai dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, kualitas sarana dan prasarana di UNSRAT dan penanganan pengaduan pengguna layanan di UNSRAT, 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 82,02 yang bermakna mutu pelayanan A, dengan kinerja unit pelayanan sangat baik. Sehingga strategi yang ditempuh dimasa depan adalah strategi mempertahankan kinerja sebelumnya
2. aspek perilaku pegawai dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, kualitas sarana dan prasarana di UNSRAT dan penanganan pengaduan pengguna layanan di UNSRAT, memiliki nilai rata rata tertinggi.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas maka direkomendasikan hal hal sebagai berikut :

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

Referensi

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