

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



SEKOLAH TINGGI AGAMA BUDDHA NEGERI (STABN) SRIWIJAYA
TANGERANG BANTEN
TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan Tiratana serta atas karma baik yang telah kami lakukan sehingga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten telah selesai disusun.

Survei dan laporan ini dilaksanakan oleh unsur Pimpinan dan Pelaksana dari Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Regulasi tersebut menyatakan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat idealnya dilaksanakan secara triwulan atau minimal setahun sekali.

Laporan ini merupakan representasi persepsi kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten tahun layanan 2023. Hasil utama dari laporan survei ini bukan hanya sekedar angka indeks kepuasan masyarakat, tetapi jauh lebih berarti dari itu adalah rencana tindak lanjut survei yang konkret yang diharapkan dapat dilaksanakan oleh Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten dalam periode mendatang.

Kami berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi pada pelaksanaan survei maupun penyelesaian laporan ini khususnya unsur pimpinan maupun pelaksana pada Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten.

Ketua STABN Sriwijaya Tangerang

Banten



Dr. Sapardi, S.Ag., M.Hum. 

NIP 196506091994031003

DAFTAR PUSTAKA

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR PUSTAKA	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB 2	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Responden Pelaksanaan SKM.....	6
BAB 3	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	7
3.1.2 Responden Menurut Usia.....	8
3.1.3 Responden Menurut Jenjang Pendidikan.....	9
3.1.4 Responden Menurut Pekerjaan.....	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	11
BAB 4	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14
BAB 5	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Kegiatan SKM.....	5
Tabel 2 Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin.....	7
Tabel 3 Distribusi Responden menurut Usia.....	8
Tabel 4 Distribusi Responden menurut Jenjang Pendidikan.....	9
Tabel 5 Distribusi Responden menurut Pekerjaan.....	10
Tabel 6 Detail Nilai SKM Per Unsur.....	11
Tabel 7 Jadwal Rencana Tindak Lanjut.....	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Batang Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	8
Gambar 2 Diagram Batang Distribusi Responden Menurut Usia	9
Gambar 3 Diagram Batang Distribusi Responden Menurut Jenjang Pendidikan.....	10
Gambar 4 Diagram Batang Distribusi Responden Menurut Pekerjaan.....	11
Gambar 5 Diagram Batang Nilai SKM Per Unsur	12

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten (selanjutnya disebut STABN Sriwijaya) sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh STABN Sriwijaya.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB 2

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada STABN Sriwijaya dengan membentuk tim Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) STABN Sriwijaya adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online (gogle forms) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM STABN Sriwijaya yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara on line menggunakan survei google forms, maka lokasi pengumpulan data bersifat bebas dengan durasi waktu minimal 1 menit. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya akan secara otomatis terekam atau tersimpan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai pada tabel 1.

Tabel 1 Jadwal Kegiatan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	3 Juli – 14 September 2023	51 Hari
2.	Pengumpulan Data	15 – 21 September 2023	5 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	22 September – 2 Oktober 2023	6 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	3 – 15 Oktober	10 hari

2.5 Responden Pelaksanaan SKM

Penentuan responden didasarkan pada pengguna layanan administrasi pada STABN Sriwijaya. Jumlah responden yang digunakan dalam SKM ini berjumlah 71 orang yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan pegawai pada STABN Sriwijaya. Responden dibedakan berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia, pendidikan dan profesi atau pekerjaan.

BAB 3

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 71 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

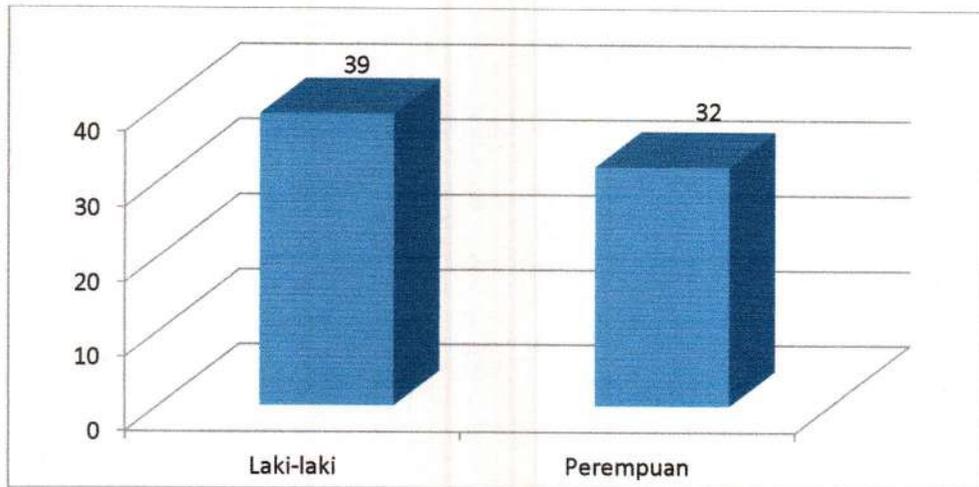
3.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin

Jika ditinjau berdasarkan jenis kelamin, maka distribusi responden Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan pada STABN Sriwijaya dapat disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2 Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin

No	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	LAKI	39	55%
2.	PEREMPUAN	32	45%

Tabel 2 di atas menjelaskan bahwa dari 71 orang responden yang terlibat di dalam Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan pada STABN Sriwijaya, terdapat sebanyak 39 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 32 orang responden berjenis kelamin perempuan. Adapun visualisasi dari distribusi responden menurut jenis kelamin tersebut dapat disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1 Diagram Batang Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

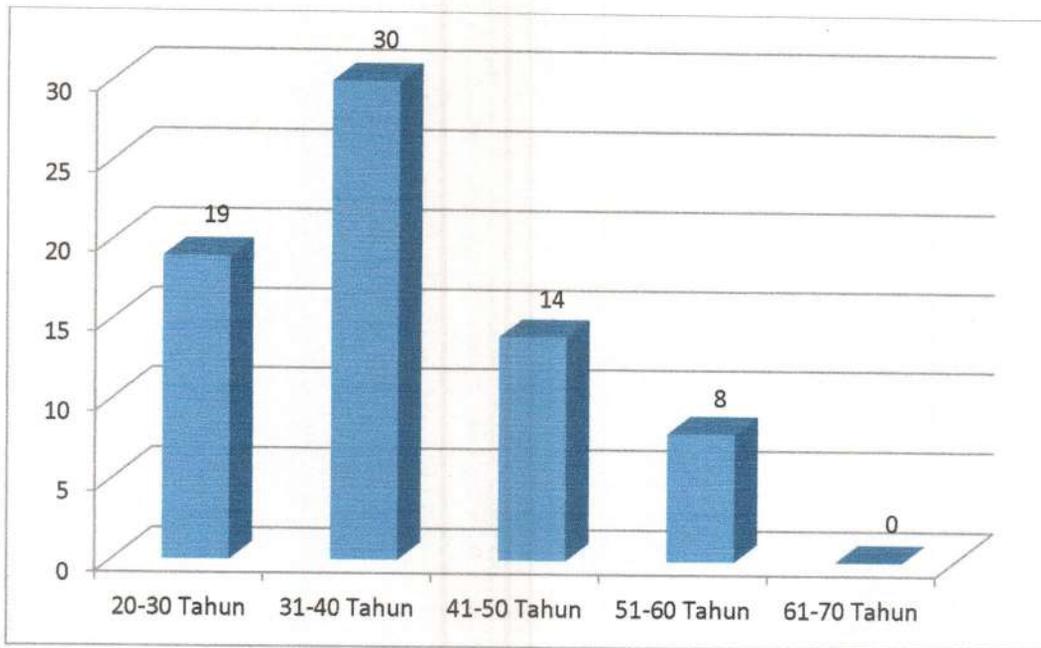
3.1.2 Responden Menurut Usia

Jika ditinjau berdasarkan usia, maka distribusi responden Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan pada STABN Sriwijaya dapat disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3 Distribusi Responden menurut Usia

No	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	20-30 TAHUN	19	27%
2.	31-40 TAHUN	30	42%
3.	41-50 TAHUN	14	20%
4.	51-60 TAHUN	8	11%
5.	61-70 TAHUN	0	0%

Tabel 3 di atas menjelaskan bahwa dari 71 orang responden yang terlibat di dalam Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan pada STABN Sriwijaya, terdapat sebanyak 19 orang responden berusia 20-30 tahun, sebanyak 30 orang responden berusia 31-40 tahun, sebanyak 14 orang responden berusia 41-50 tahun, dan sebanyak 8 orang responden berusia 51-60 tahun. Adapun visualisasi dari distribusi responden menurut usia tersebut dapat disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2 Diagram Batang Distribusi Responden Menurut Usia

3.1.3 Responden Menurut Jenjang Pendidikan

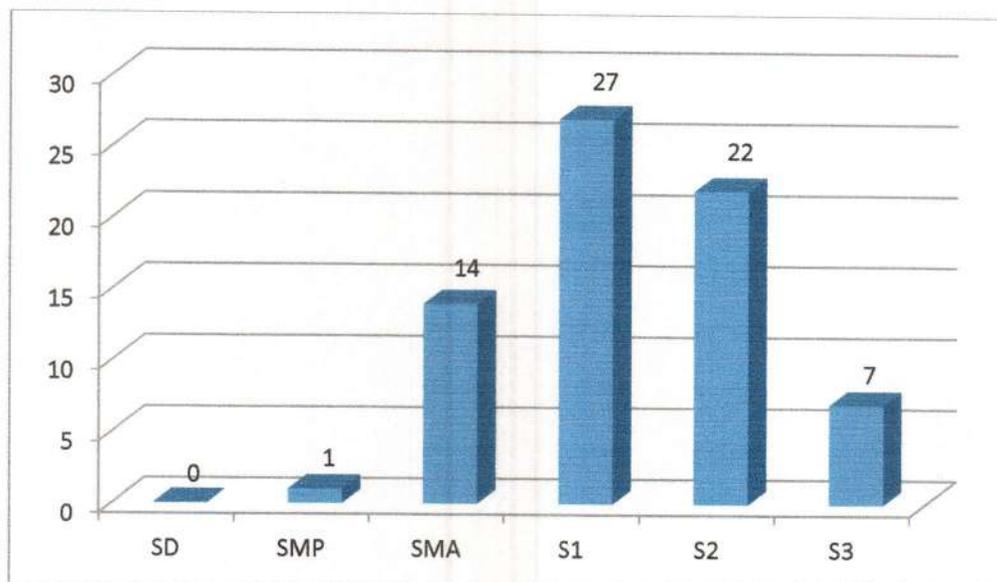
Jika ditinjau berdasarkan Jenjang Pendidikan, maka distribusi responden Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan pada STABN Sriwijaya dapat disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4 Distribusi Responden menurut Jenjang Pendidikan

No	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	SD	0	0%
2.	SMP	1	1%
3.	SMA	14	20%
4.	S1	27	38%
5.	S2	22	31%
6.	S3	7	10%

Tabel 4 di atas menjelaskan bahwa dari 71 orang responden yang terlibat di dalam Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan pada STABN Sriwijaya, terdapat sebanyak 1 orang responden lulusan SMP, sebanyak 14 orang responden lulusan SMA, sebanyak 27 orang responden lulusan S1, sebanyak 22 orang responden lulusan S2, dan sebanyak 7 orang

responden lulusan S3. Adapun visualisasi dari distribusi responden menurut jenjang pendidikan tersebut dapat disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3 Diagram Batang Distribusi Responden Menurut Jenjang Pendidikan

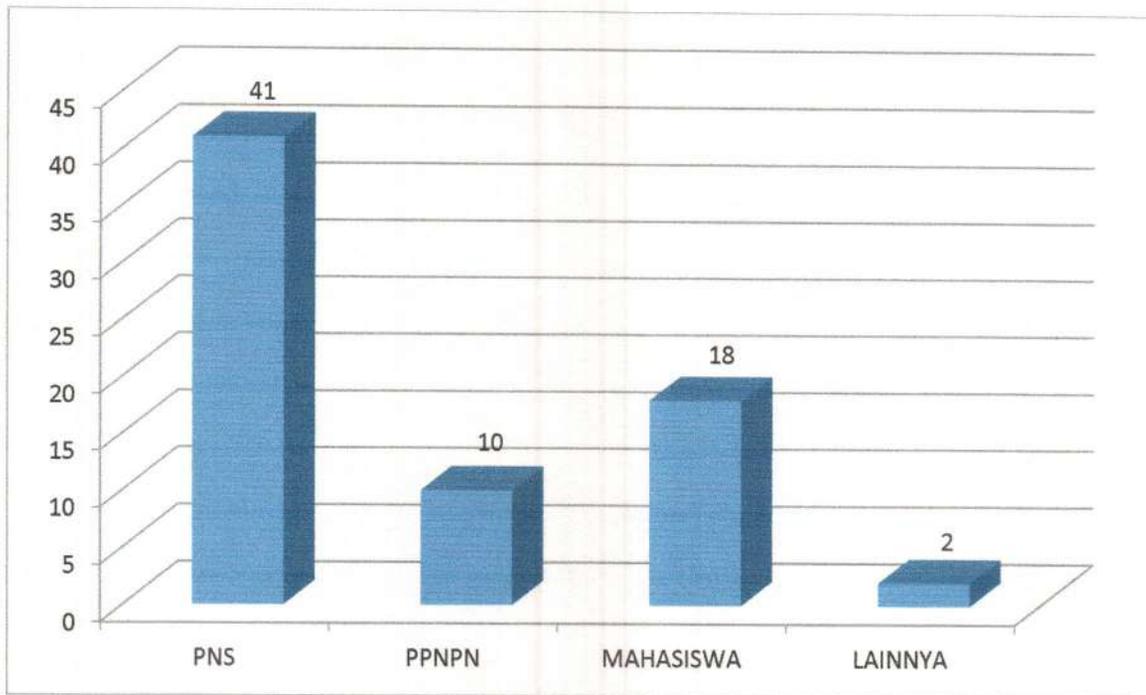
3.1.4 Responden Menurut Pekerjaan

Jika ditinjau berdasarkan Pekerjaan, maka distribusi responden Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan pada STABN Sriwijaya dapat disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5 Distribusi Responden menurut Pekerjaan

No	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	PNS	41	58%
2.	PPNPN	10	14%
3.	MAHASISWA	18	25%
4.	LAINNYA	2	3%

Tabel 5 di atas menjelaskan bahwa dari 71 orang responden yang terlibat di dalam Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan pada STABN Sriwijaya, terdapat sebanyak 41 orang responden PNS, sebanyak 10 orang responden PPNPN, sebanyak 18 orang responden mahasiswa, dan sebanyak 2 orang responden kategori pekerjaan lain. Adapun visualisasi dari distribusi responden menurut pekerjaan tersebut dapat disajikan pada Gambar 4.



Gambar 4 Diagram Batang Distribusi Responden Menurut Pekerjaan

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 6 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,17	3,24	3,00	3,63	3,15	3,04	3,18	2,91	3,55
IKM per unsur konversi	79,23	80,99	75,00	90,85	78,87	76,06	79,58	72,89	88,73
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	C	A
IKM Unit Layanan	3,21 (B = Baik) 80,16 (B = Baik)								

Ket:

U1 : Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

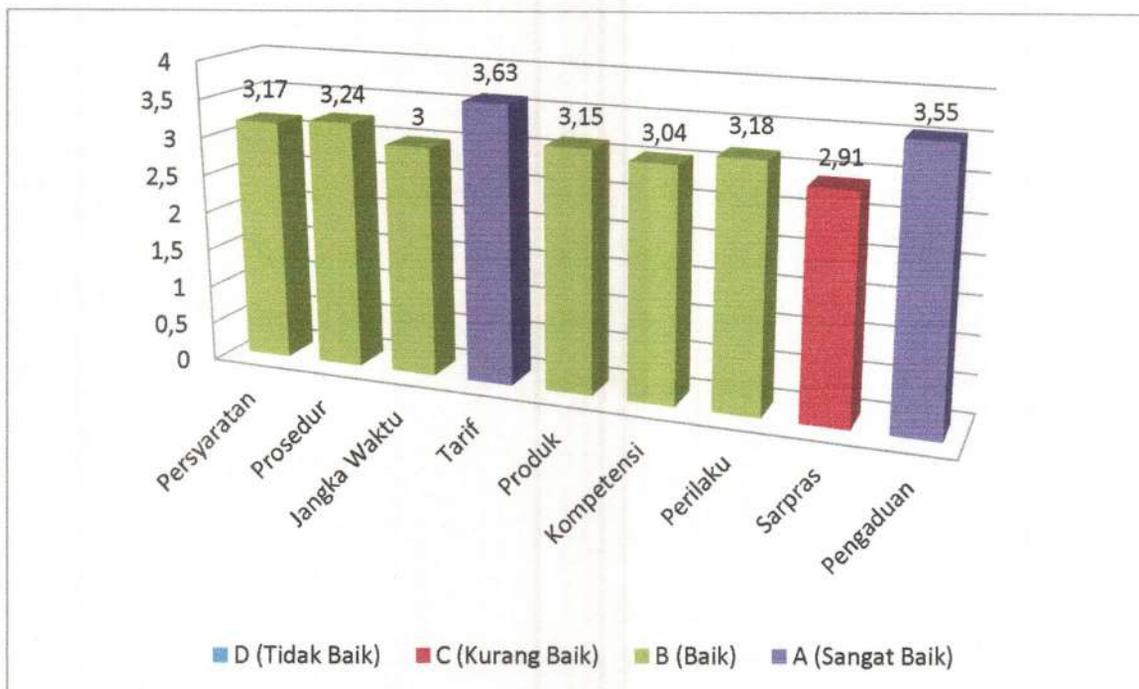
U2: Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

U3: Unsur Kecepatan Pelayanan

U4: Unsur Tarif Pelayanan

- U5: Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan
- U6: Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan
- U7: Unsur Perilaku Petugas Pelayanan
- U8: Unsur Sarana Prasarana
- U8: Unsur Penanganan Aduan

Tabel 6 di atas menjelaskan bahwa Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan memperoleh nilai parameter 3,17 (B), Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan memperoleh nilai parameter 3,24 (B), Unsur Kecepatan Pelayanan memperoleh nilai parameter 3 (B), Unsur Tarif Pelayanan memperoleh nilai parameter 3,63 (A), Unsur Kesesuaian Produk Pelayanan memperoleh nilai parameter 3,15 (B), Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan memperoleh nilai parameter 3,04 (B), Unsur Perilaku Petugas Pelayanan memperoleh nilai parameter 3,18 (B), Unsur Sarana Prasarana memperoleh nilai parameter 2,91 (C), dan Unsur Penanganan Aduan memperoleh nilai parameter 3,55(A). Adapun visualisasi dari parameter unsur-unsur tersebut dapat disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5 Diagram Batang Nilai SKM Per Unsur

BAB 4

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,91
2. Nilai terbaik (A) terdapat pada unsur tarif dan pengaduan, yaitu unsur tarif sebanyak 3,63 dan unsur pengaduan sebanyak 3,55
3. Untuk keenam unsur yang lain menduduki predikat baik (B)

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “SOP yang jelas terkait waktu pelayanan”.
- “Tingkatkan terus pelayanan sehingga menjadi profesional”.
- “Penambahan lahan parkir roda 2”
- “Pelayanan kurang memahami tupoksi Dosen dimana dosen melakukan Pengajaran, Penelitian dan Pengabdian dosen tidak seperti pegawai pada umumnya jadi harusnya diberikan kebebasan berkreativitas. Fasilitas kurang memadai misal projector yang tidak ada remot, ac mati”.
- “Semoga fasilitas, sarana dan prasarana layanan dapat diperbanyak. Selain itu yang rusak segera bisa diperbaiki atau diganti”.
- “Kotak saran belum berfungsi dengan baik”
- “Lengkapi sarana prasarana misalnya lab untuk tiap prodi, perangkat kerja untuk pegawai, (laptop, komputer, printer dll untuk tiap pegawai) penanganan pengaduan sudah ada namun perlu dimaksimalkan kembali”.
- “Hal-hal berkaitan dengan pengajuan kenaikan jabatan/kesejahteraan pegawai agar tidak berbelit-belit sehingga muncul kesan memperlambat/mempersulit hak pegawai”.
- “Adakan pembinaan untuk pegawai agar pelayanan menjadi Prima”.
- “Petugas harus wajib ramah dan memakai bahasa yang baik apalagi dalam hal pelayanan terutama yg memegang sarana dan prasarana jika ada keluhan”.

- “Penyederhanaan layanan birokrasi dan administrasi sangatlah penting, maka dari itu hendaknya dipertimbangkan agar layanan dimaksud tidak berbelit2 dan bertele-tele, sehingga bisa lebih mudah, cepat dan tanggap”.
- “Tampilan petugas layanan harus lebih rapi dan memenuhi standar mutu”.
- “Terapkan Anjali, senyum, salam, sapa”.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat Tim Survei dengan para pimpinan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel 7 berikut:

Tabel 7 Jadwal Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan layanan tata persuratan				√	Kabag AUAK
		Penambahan tempet pengaduan				√	Kabag AUAK & Ka. UPT TIPD
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Kabag AUAK & Waket III
		Simplifikasi proses			√	√	Kabag

		layanan					AUAK
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kabag AUAK
4	Sarpras	Penambahan fasilitas tempat parkir				√	Kabag AUAK & Waket II

BAB 5

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai Agustus 2023 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada STABN Sriwijaya secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 3,21 (skala 4) atau 80,16 (skala 100).
- Unsur pelayanan terendah dan menjadi prioritas perbaikan ialah kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 2,91
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi ialah unsur tarif dengan nilai 3,63 dan unsur pengaduan dengan nilai 3,55.

Tangerang, 16 Oktober 2023

Ketua STABN Sriwijaya Tangerang

Banten



Dr. Sapardi, S.Ag., M.Hum.

NIP 196506091994031003

LAMPIRAN

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI AGAMA BUDDHA NEGERI SRIWIJAYA TANGERANG BANTEN**

Jumlah Responden : 71

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Parameter								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	L	41-50	S2	PNS	4	4	3	4	4	3	4	3	4
2	L	31-40	S3	PNS	2	3	2	3	3	3	3	3	3
3	P	41-50	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	P	41-50	S2	PNS	3	3	2	3	3	2	3	2	3
5	L	31-40	S1	PPNPN	3	3	2	4	3	2	4	2	2
6	P	31-40	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	L	31-40	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	L	51-60	S3	PNS	4	4	3	4	3	3	3	3	4
9	P	31-40	S1	PPNPN	4	4	3	4	4	3	4	3	4
10	L	31-40	S3	PNS	3	3	3	4	3	2	2	3	2
11	L	41-50	S1	PPNPN	4	4	3	4	3	3	3	3	4
12	L	20-30	S1	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	4	4	4
13	L	31-40	S1	PPNPN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	P	31-40	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	L	31-40	S2	PNS	3	3	2	4	3	2	2	2	1

16	P	20-30	SMA	Mahasiswa	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
17	L	20-30	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	P	41-50	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	L	51-60	S2	PNS	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
20	L	31-40	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
21	L	31-40	S3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
22	L	51-60	S1	PNS	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
23	P	41-50	S1	PNS	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
24	P	41-50	S1	PNS	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
25	P	31-40	SMP	PPNPN	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
26	L	51-60	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	P	41-50	SMA	PPNPN	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
28	L	31-40	S2	PNS	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
29	P	51-60	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
30	L	41-50	S2	PNS	3	2	3	4	4	3	3	3	2	4	4
31	L	31-40	S2	PNS	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
32	P	20-30	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33	L	31-40	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	L	31-40	S2	PNS	3	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3
35	P	41-50	SMA	PPNPN	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4
36	L	31-40	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4

37	P	20-30	SMA	Mahasiswa	2	2	3	4	3	2	3	2	2
38	L	31-40	S2	PNS	4	3	3	4	3	3	3	3	4
39	P	41-50	S3	PNS	3	2	2	4	3	3	3	3	4
40	P	31-40	S1	PPNPN	3	3	3	3	3	3	3	3	2
41	P	31-40	S1	PPNPN	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	L	31-40	S1	Lainnya :.....	3	3	3	3	3	3	2	2	3
43	P	31-40	S1	PPNPN	4	3	3	4	4	3	3	3	4
44	L	31-40	S2	PNS	3	3	2	4	3	3	3	2	3
45	P	20-30	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	P	20-30	S1	Lainnya :.....	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	P	20-30	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	L	31-40	S2	PNS	3	4	3	4	3	3	4	4	4
49	L	41-50	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	P	20-30	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	4	3	3	3
51	L	31-40	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	3
52	P	51-60	S2	PNS	4	4	4	4	3	3	4	3	4
53	P	20-30	SMA	Mahasiswa	3	3	2	3	3	3	2	2	3
54	L	20-30	SMA	Mahasiswa	3	3	4	3	3	3	3	3	4
55	P	51-60	S3	PNS	2	3	2	4	2	2	3	2	2
56	L	31-40	S1	PNS	4	4	3	4	4	3	4	4	4
57	L	20-30	S1	Mahasiswa	3	4	3	3	4	4	4	4	4

58	L	20-30	SMA	Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	L	41-50	S3	PNS	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
60	L	51-60	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	P	41-50	S1	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	P	20-30	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
63	L	31-40	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	L	31-40	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	L	31-40	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	P	20-30	SMA	Mahasiswa	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	P	20-30	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4
68	P	20-30	SMA	Mahasiswa	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4
69	P	20-30	SMA	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4
70	L	20-30	SMA	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	L	31-40	S2	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah Nilai per Parameter (JP)					225	230	213	258	224	216	226	207	252						
Nilai Rata-Rata (NRR) per Parameter					3,169	3,239	3,000	3,634	3,155	3,042	3,183	2,915	3,549						
Nilai Indeks per Parameter					0,352	0,360	0,333	0,403	0,350	0,338	0,353	0,324	0,394						
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perunsur					79,23	80,99	75,00	90,85	78,87	76,06	79,58	72,89	88,73						

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,21 (skala 4) atau 80,16 (skala 100)
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	Baik

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA STABN SRIWIJAYA TANGERANG BANTEN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei ini bermanfaat untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik yang telah

dilaksanakan oleh Organisasi Penyelenggara secara periodik.

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Profil Responden

1. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

Laki-laki

Perempuan

2. Usia: *

Tandai satu oval saja.

20-30

31-40

41-50

51-60

61-70

3. Pendidikan Terakhir *

Tandai satu oval saja.

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

4. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

- PNS
- PPNP
- Mahasiswa
- Lainnya :.....

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

(centang jawaban yang sesuai)

5. 1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

6. 2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di STABN Sriwijaya ini? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak mudah
 Kurang mudah
 Mudah
 Sangat mudah

7. 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak cepet
 Kurang cepat
 Cepat
 Sangat cepat

8. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- Sangat mahal
 Cukup mahal
 Murah
 Gratis

9. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

10. 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak kompeten
 Kurang kompeten
 Kompeten
 Sangat kompeten

11. 7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak sopan dan tidak ramah
 Kurang sopan dan kurang ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah

12. 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

Tandai satu oval saja.

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat baik

13. 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

14. Saran dan Masukan *

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir