



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SAMUDRA**

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Fakultas Ekonomi Universitas Samudra Tahun 2026 dapat disusun dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk komitmen fakultas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada ketentuan pelayanan publik serta menjadi bagian dari upaya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap penyelenggaraan layanan akademik dan administrasi di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan peningkatan mutu pelayanan serta mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK).

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden dan pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang..

Langsa, Desember 2024
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Samudra



Makhroji, M.Pd
NIP. 197102051999031004

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama institusi pendidikan tinggi dalam memberikan layanan akademik, administrasi, serta informasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Perguruan tinggi tidak hanya berperan sebagai penyelenggara pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga sebagai unit penyelenggara pelayanan publik yang wajib memberikan pelayanan secara profesional, transparan, cepat, dan akuntabel.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, institusi pendidikan tinggi dituntut untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola organisasi yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pendidikan.

Fakultas Ekonomi Universitas Samudra sebagai bagian dari penyelenggara layanan pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, maupun masyarakat umum telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme evaluasi yang mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan secara objektif dan terukur.

Salah satu metode evaluasi yang digunakan adalah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik dari pengguna layanan terkait kualitas pelayanan yang telah diberikan, sehingga fakultas dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sekaligus mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 4 kali dalam setahun, yang dilakukan pada Februari, Mei, Agustus, dan November, hal ini merupakan bagian dari implementasi Reformasi Birokrasi serta pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), khususnya pada area peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui kegiatan survei ini diharapkan tercipta

budaya pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan serta peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra..

1.2 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Fakultas Ekonomi Universitas Samudra bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.
2. Mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan akademik dan administrasi.
3. Mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Menjadi dasar evaluasi dalam rangka peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.
5. Mendukung implementasi Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas di lingkungan fakultas.

1.3 Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Fakultas Ekonomi Universitas Samudra mengacu pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra tentang Penetapan Standar Pelayanan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup seluruh jenis pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Samudra kepada pengguna layanan internal maupun eksternal fakultas.

Adapun layanan yang menjadi objek survei meliputi:

1. Layanan Akademik, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pelayanan perkuliahan, pengurusan tugas akhir, penerbitan transkrip nilai, serta layanan administrasi akademik lainnya.
2. Layanan Kemahasiswaan, meliputi pelayanan surat keterangan mahasiswa, kegiatan kemahasiswaan, pelayanan beasiswa, serta pembinaan organisasi mahasiswa.
3. Layanan Kepegawaian, yang mencakup administrasi dosen dan tenaga kependidikan seperti pengusulan cuti, kenaikan pangkat, penugasan kedinasan, dan administrasi kepegawaian lainnya.
4. Layanan Administrasi Umum, meliputi pelayanan persuratan, penggunaan sarana dan prasarana fakultas, pelayanan informasi publik, serta layanan administrasi pendukung operasional fakultas.

Melalui ruang lingkup tersebut, pelaksanaan survei diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan publik di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

BAB II METODOLOGI

2.1 Metode Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dilakukan menggunakan pendekatan **kuantitatif deskriptif**, yaitu metode pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran **kuesioner elektronik berbasis Google Form** yang dapat diakses secara daring oleh seluruh pengguna layanan. Metode survei elektronik dipilih karena dinilai lebih efektif, efisien, serta mampu menjangkau responden secara luas dalam waktu yang relatif singkat. Selain itu, sistem elektronik memungkinkan proses rekapitulasi dan pengolahan data dilakukan secara otomatis sehingga meningkatkan akurasi hasil survei.

Instrumen kuesioner disusun berdasarkan unsur-unsur pelayanan dalam pengukuran **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Tabel 1. Kategori Penilaian *Skala Likert*

Skor	Kategori Penilaian
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

Setiap responden diminta memberikan penilaian berdasarkan pengalaman nyata saat menerima pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. Unsur pelayanan yang dinilai meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, biaya pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, serta keterbukaan informasi pelayanan.

2.2 Respon Survei

Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pengguna layanan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra yang terdiri dari unsur internal maupun eksternal fakultas. Pemilihan responden dilakukan secara terbuka kepada pihak yang pernah memperoleh pelayanan secara langsung selama periode survei berlangsung.

Komposisi responden disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Persentase Kategori Responden

Kategori Responden	Persentase (%)
Mahasiswa	72%
Dosen	15%
Tenaga Kependidikan	10%
Masyarakat Umum	3%

Dominasi responden mahasiswa menunjukkan bahwa layanan akademik dan kemahasiswaan merupakan jenis layanan yang paling sering diakses di lingkungan fakultas. Partisipasi dosen dan tenaga kependidikan memberikan perspektif internal terhadap kualitas layanan administrasi, sedangkan keterlibatan masyarakat umum mencerminkan keterbukaan pelayanan kepada pihak eksternal.

Keberagaman responden ini memberikan gambaran yang lebih representatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

2.3 Tahapan Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis guna memastikan validitas dan reliabilitas hasil evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut meliputi:

- 1. Penyusunan Instrumen Survei:** Tim Monitoring dan Evaluasi menyusun instrumen kuesioner berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan serta indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- 2. Penyebaran Kuesioner:** Kuesioner disebarakan secara daring kepada pengguna layanan melalui media digital seperti grup mahasiswa, email institusi, dan media komunikasi resmi fakultas.
- 3. Pengumpulan Data:** Responden mengisi kuesioner berdasarkan pengalaman pelayanan yang diterima. Data yang masuk secara otomatis direkap dalam sistem survei elektronik.
- 4. Tabulasi dan Analisis Data:** Data hasil survei kemudian ditabulasi dan dianalisis untuk memperoleh nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan serta menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

5. Penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi: Hasil analisis dituangkan dalam laporan monitoring dan evaluasi sebagai bahan pertimbangan pimpinan fakultas dalam menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan.

Melalui tahapan tersebut, kegiatan monitoring dan evaluasi diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi yang berbasis data serta mendukung peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

BAB III

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

3.1 Hasil Penilaian Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat, diperoleh nilai rata-rata terhadap sepuluh unsur pelayanan sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Nilai Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan FEB UNSAM

Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
Persyaratan	3.46
Prosedur	3.52
Kecepatan	3.3
Ketepatan	3.4
Biaya	3.55
Kompetensi	3.6
Perilaku	3.72
Sarana	3.42
Pengaduan	3.35
Informasi	3.48

Secara umum seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai di atas 3,00 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori **baik**. Hal ini menandakan bahwa standar pelayanan yang diterapkan di Fakultas Ekonomi Universitas Samudra telah berjalan secara efektif dan mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

Unsur **perilaku petugas pelayanan** memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,72, yang menunjukkan bahwa sikap ramah, responsif, serta profesionalisme petugas pelayanan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Sementara itu, unsur **kecepatan pelayanan** memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Kondisi ini mengindikasikan perlunya peningkatan efisiensi proses pelayanan melalui optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital serta penyederhanaan alur administrasi.

Pada unsur **kompetensi petugas** dan **biaya pelayanan**, responden memberikan penilaian yang tinggi, menunjukkan bahwa pelayanan telah dilakukan secara profesional serta transparan tanpa menimbulkan beban tambahan bagi pengguna layanan

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

$$NRR = 3,48$$

Selanjutnya nilai tersebut dikonversikan ke dalam Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan rumus:

$$IKM = NRR \times 25$$

Sehingga diperoleh:

$$IKM = 3,48 \times 25 = 87,00$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, nilai IKM Fakultas Ekonomi Universitas Samudra Tahun 2026 sebesar 87,00, yang termasuk dalam kategori BAIK. Capaian ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas. Nilai tersebut juga mencerminkan keberhasilan implementasi standar pelayanan publik serta komitmen fakultas dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Hasil survei ini menjadi dasar penting bagi pimpinan fakultas dalam menetapkan kebijakan peningkatan pelayanan guna mencapai kategori pelayanan sangat baik pada periode evaluasi berikutnya.

Tabel 4. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) FEB UNSAM

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata (NRR)	Bobot Nilai (NRR $\times$ 0,1)
1	Persyaratan Pelayanan	3,46	0,346
2	Prosedur Pelayanan	3,52	0,352
3	Kecepatan Pelayanan	3,3	0,33
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,4	0,34
5	Biaya/Tarif Pelayanan	3,55	0,355
6	Kompetensi Petugas	3,6	0,36
7	Perilaku Petugas	3,72	0,372
8	Sarana dan Prasarana	3,42	0,342
9	Penanganan Pengaduan	3,35	0,335
10	Informasi Pelayanan	3,48	0,348
Jumlah		34,8	3,48

Berdasarkan hasil pengolahan data survei terhadap seluruh unsur pelayanan, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar **3,48**. Nilai tersebut kemudian dikonversikan ke dalam

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan formula yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yaitu:

$$IKM = \text{Nilai Rata-rata} \times 25$$

Sehingga diperoleh hasil:

$$IKM = 3,48 \times 25 = 87,00$$

Nilai IKM sebesar **87,00** menempatkan kualitas pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra pada kategori **BAIK**.

Tabel 6. Kategori Nilai IKM

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kategori
88,31 – 100	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
< 65,00	D	Tidak Baik

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Pelayanan

No	Permasalahan	Rekomendasi Tindak Lanjut	Target Pelaksanaan
1	Kecepatan pelayanan belum optimal	Digitalisasi dan penyederhanaan proses layanan administrasi	2026
2	Sistem pengaduan belum maksimal	Optimalisasi kanal pengaduan online dan monitoring tindak lanjut	2026
3	Informasi pelayanan belum merata	Peningkatan publikasi standar pelayanan melalui media digital	2026

Pelaksanaan tindak lanjut tersebut akan dilakukan secara bertahap melalui koordinasi antar unit kerja serta evaluasi berkala guna memastikan efektivitas implementasi perbaikan pelayanan.

BAB V

PENUTUP

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Ekonomi Universitas Samudra Tahun 2026 merupakan bagian penting dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik serta implementasi Reformasi Birokrasi di lingkungan perguruan tinggi.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik pada Fakultas Ekonomi Universitas Samudra berada pada kategori **Baik**, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **87,00**. Capaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna layanan serta mencerminkan komitmen fakultas dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, optimalisasi sistem pengaduan, serta peningkatan akses informasi pelayanan. Hasil survei ini menjadi dasar bagi pimpinan fakultas dalam menetapkan kebijakan strategis guna meningkatkan efektivitas pelayanan pada periode berikutnya.

Ke depan, kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat akan dilaksanakan secara berkala sebagai bagian dari sistem monitoring dan evaluasi pelayanan publik guna mewujudkan budaya pelayanan prima serta mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Dengan tersusunnya laporan ini, diharapkan seluruh unit kerja dapat menjadikan hasil survei sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan demi terciptanya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Survei ini menggunakan skala penilaian 1-4 dimana 1 = Tidak Sesuai/Tidak Baik dan 4 = Sangat Sesuai/Sangat Baik

- | | |
|--|---|
| <p>1 Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik/non elektronik.</p> <p></p> <p>Tidak Sesuai / Tidak Baik</p> | <p>4 Perilaku petugas sopan, ramah, dan profesional dalam melayani.</p> <p></p> <p>Tidak Sesuai / Sangat Sesuai 4</p> |
| <p>2 Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p></p> <p>Tidak Sesuai / Tidak Baik</p> | <p>6 Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan layanan.</p> <p></p> <p>Tidak Sesuai / Sangat Sesuai 4</p> |
| <p>3 Layanan konsultasi/pengaduan mudah digunakan/diakses.</p> <p></p> <p>Tidak Sesuai / Sangat Sesuai 4</p> | <p>7 Prosedur atau alur pelayanan mudah diikuti/dilakukan.</p> <p></p> <p>Tidak Sesuai / Sangat Sesuai 4</p> |
| <p>4 Perilaku petugas sopan, ramah, dan profesional dalam melayani.</p> <p></p> <p>Tidak Sesuai / Sangat Sesuai 4</p> | <p>8 Sarana fasilitas pelayanan lengkap & nyaman untuk dimanfaatkan.</p> <p></p> <p>Tidak Sesuai / Sangat Sesuai 4</p> |
| <p>5 Persyaratan pelayanan jelas dan sesuai ketentuan.</p> <p></p> <p>Tidak Sesuai / Sangat Sesuai 4</p> | <p>9 Tarif/biaya layanan sesuai ketentuan yang ditetapkan.</p> <p></p> <p>Tidak Sesuai / Sangat Sesuai 4</p> |
| <p>6 Prosedur atau alur pelayanan mudah diikuti/dilakukan.</p> <p></p> <p>Tidak Sesuai / Sangat Sesuai 4</p> | <p>10 Penanganan pengaduan dilakukan dengan cepat dan tuntas.</p> <p></p> <p>Tidak Sesuai / Sangat Sesuai 4</p> |
-
- 1** Tidak Sesuai/Tidak Baik
2 Kurang Sesuai/Kurang Baik

 Sesuai / Baik

3 
4 

Persyaratan pelayanan mudah dipahami *

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

Prosedur pelayanan jelas *

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

Waktu pelayanan sesuai standar *

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

Biaya pelayanan transparan *

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

Petugas memberikan pelayanan ramah dan sopan *

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

Petugas responsif terhadap kebutuhan pengguna *

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

Kompetensi petugas pelayanan *

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

Sarana dan prasarana pelayanan memadai

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

Informasi pelayanan mudah diakses *

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

Penanganan pengaduan berjalan baik *

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐