

MONITORING DAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SAMUDRA

Tim Zona Integritas (ZI)
Area Peningkatan Kualitas
Pelayanan Publik
Fakultas Ekonomi
Universitas Samudra
Langsa, 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas tersusunnya Laporan Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra Tahun 2024. Penyusunan laporan ini merupakan bentuk komitmen Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) serta peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk mengetahui tingkat pelaksanaan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan melalui Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra tentang Standar Pelayanan Publik. Hasil evaluasi ini diharapkan menjadi dasar perbaikan mutu layanan serta peningkatan kepuasan pengguna layanan di lingkungan fakultas.

Langsa, Desember 2024
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Samudra



Makhroji, M.Pd
NIP. 197102051999031004

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Fakultas Ekonomi Universitas Samudra sebagai institusi pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada seluruh pemangku kepentingan, meliputi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, serta masyarakat umum. Pelayanan publik yang baik menjadi salah satu indikator utama keberhasilan tata kelola perguruan tinggi yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi serta pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK), Fakultas Ekonomi Universitas Samudra telah menetapkan Standar Pelayanan sebagai pedoman pelaksanaan layanan. Standar pelayanan tersebut mencakup aspek akademik, administrasi, kepegawaian, serta layanan umum yang bertujuan memberikan kepastian prosedur, waktu layanan, serta kualitas pelayanan yang terukur.

Rapat peninjauan implementasi pelaksanaan standar pelayanan telah dilakukan sebanyak 4 kali dalam setahun, yang dilakukan pada Februari, Mei, Agustus, dan November, yang rutin dilakukan setiap tahunnya. Serta Pelaksanaan standar pelayanan juga perlu diikuti dengan kegiatan monitoring dan evaluasi guna memastikan bahwa layanan telah berjalan sesuai ketentuan serta memenuhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Monitoring dan evaluasi menjadi instrumen penting untuk menilai efektivitas penerapan standar pelayanan serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Melalui kegiatan ini, fakultas dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu transparansi, partisipatif, responsif, dan profesional. Oleh karena itu, kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan melalui survei kepuasan pengguna layanan berbasis kuesioner.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud pelaksanaan monitoring dan evaluasi standar pelayanan adalah untuk memastikan bahwa seluruh unit kerja di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kegiatan ini juga bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan serta efektivitas pelaksanaan pelayanan.

1. Maksud kegiatan monitoring dan evaluasi adalah menilai efektivitas implementasi standar pelayanan di lingkungan FEB Universitas Samudra. Tujuan kegiatan meliputi: Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan;
2. Mengevaluasi kesesuaian pelaksanaan layanan dengan standar pelayanan;
3. Mengidentifikasi kendala pelayanan;
4. Menyusun rekomendasi peningkatan kualitas layanan.

1.3 Manfaat

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi standar pelayanan memberikan manfaat strategis bagi Fakultas Ekonomi Universitas Samudra, antara lain meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan, memperkuat budaya pelayanan prima, serta menjadi dasar pengambilan keputusan pimpinan dalam perbaikan sistem pelayanan. Selain itu, hasil monitoring dan evaluasi dapat digunakan sebagai bahan penyempurnaan kebijakan pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta pengembangan inovasi layanan berbasis digital guna mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan pada Fakultas Ekonomi Universitas Samudra mencakup seluruh jenis layanan yang diberikan kepada pengguna layanan baik internal maupun eksternal fakultas. Monitoring dan evaluasi dilakukan secara menyeluruh guna memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan telah berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan serta memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan kepuasan pengguna layanan.

Adapun ruang lingkup monitoring dan evaluasi meliputi beberapa bidang pelayanan utama sebagai berikut:

1. **Layanan Akademik**, yang meliputi pelayanan administrasi akademik mahasiswa seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengurusan cuti akademik, pengajuan seminar proposal dan sidang skripsi, penerbitan transkrip nilai, serta pelayanan administrasi kegiatan perkuliahan lainnya.
2. **Layanan Kemahasiswaan**, yang mencakup pelayanan persuratan mahasiswa, penerbitan surat keterangan aktif kuliah, pelayanan kegiatan organisasi kemahasiswaan, pelayanan beasiswa, serta fasilitasi kegiatan pengembangan minat dan bakat mahasiswa.

3. **Layanan Kepegawaian**, yang meliputi pelayanan administrasi dosen dan tenaga kependidikan seperti pengusulan cuti pegawai, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, penugasan kedinasan, serta layanan administrasi sumber daya manusia lainnya.
4. **Layanan Umum dan Administrasi**, yang meliputi pelayanan peminjaman sarana dan prasarana, pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pelayanan penggunaan fasilitas fakultas, serta layanan administrasi umum yang mendukung operasional organisasi.
5. **Layanan Perpustakaan Fakultas**, yang mencakup pelayanan peminjaman dan pengembalian koleksi pustaka, akses referensi akademik, serta pelayanan informasi literatur bagi mahasiswa dan dosen.

Melalui ruang lingkup tersebut, kegiatan monitoring dan evaluasi diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh unit kerja di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra serta menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

BAB II METODOLOGI

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam kegiatan monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan dilakukan melalui pendekatan survei kepuasan pengguna layanan dengan menggunakan instrumen kuesioner elektronik berbasis *Google Form*. Metode ini dipilih karena mampu menjangkau responden secara luas, efisien, serta memungkinkan proses pengolahan data dilakukan secara cepat dan akurat.

Instrumen kuesioner disusun berdasarkan unsur-unsur pelayanan dalam pengukuran **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sesuai dengan ketentuan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Setiap responden diminta memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima berdasarkan pengalaman langsung saat memperoleh layanan di Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert dengan rentang nilai sebagai berikut:

Tabel 1. Kategori Penilaian *Skala Likert*

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

Unsur pelayanan yang dinilai meliputi kemudahan persyaratan layanan, kejelasan prosedur, ketepatan waktu pelayanan, kompetensi petugas, sikap dan perilaku petugas, kualitas sarana dan prasarana, keterbukaan informasi pelayanan, serta mekanisme penanganan pengaduan.

Penggunaan metode survei ini memungkinkan fakultas memperoleh data persepsi pengguna layanan secara objektif sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2.2 Responden

Responden dalam kegiatan monitoring dan evaluasi merupakan pengguna layanan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra yang terdiri dari unsur civitas akademika maupun masyarakat umum yang pernah menerima layanan secara langsung.

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

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

Hasil monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan di Fakultas Ekonomi Universitas Samudra diperoleh melalui pengolahan data kuesioner kepuasan pengguna layanan yang telah diisi oleh responden dari berbagai kelompok pengguna layanan. Penilaian dilakukan terhadap sepuluh unsur pelayanan yang merepresentasikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan fakultas.

Berdasarkan hasil tabulasi data survei, diperoleh nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan sebagaimana disajikan pada **Tabel 3.1**.

Secara umum, seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai rata-rata di atas angka 3,00 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori **baik**. Hal ini mengindikasikan bahwa standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Samudra telah diimplementasikan secara efektif oleh unit-unit pelayanan.

Unsur **persyaratan pelayanan** memperoleh nilai rata-rata sebesar **3,46**, yang menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai persyaratan administrasi relatif mudah dipahami dan tidak menimbulkan hambatan dalam proses pelayanan. Kejelasan persyaratan menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan karena mampu mengurangi kesalahan administrasi serta mempercepat proses penyelesaian layanan.

Pada unsur **prosedur pelayanan**, diperoleh nilai sebesar **3,52**, yang menandakan bahwa mekanisme pelayanan telah tersusun secara sistematis dan mudah diikuti oleh pengguna layanan. Prosedur pelayanan yang jelas mencerminkan adanya standar operasional yang berjalan dengan baik serta konsistensi pelaksanaan pelayanan di seluruh unit kerja.

Sementara itu, unsur **kecepatan pelayanan** memperoleh nilai **3,30**, yang merupakan nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan dengan baik, masih diperlukan upaya peningkatan efisiensi waktu pelayanan, khususnya pada layanan administrasi yang membutuhkan proses verifikasi berlapis.

Unsur **ketepatan waktu pelayanan** memperoleh nilai **3,40**, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar layanan telah diselesaikan sesuai standar waktu yang ditetapkan. Namun demikian, variasi beban kerja pada periode tertentu masih mempengaruhi konsistensi ketepatan waktu pelayanan.

Pada aspek **biaya pelayanan**, nilai rata-rata sebesar **3,55** menunjukkan bahwa pengguna layanan menilai transparansi biaya telah diterapkan dengan baik serta tidak ditemukan praktik pelayanan yang membebani pengguna secara tidak wajar.

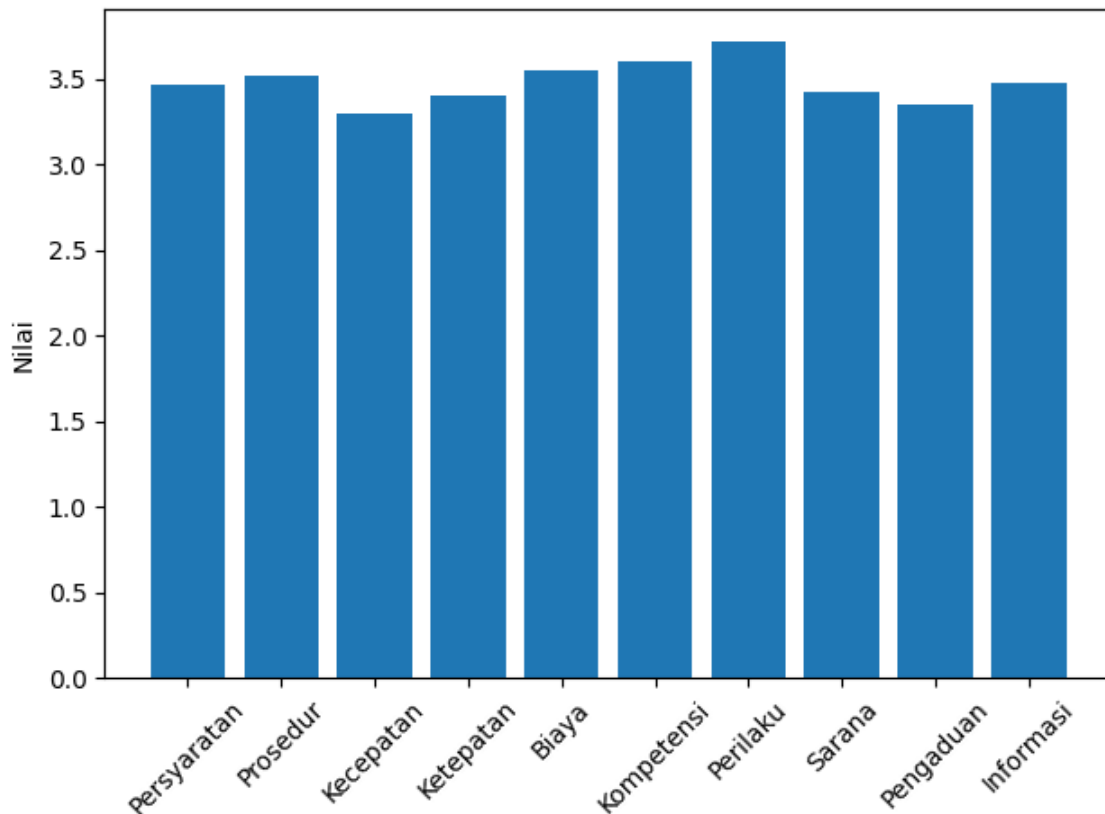
Unsur **kompetensi petugas pelayanan** memperoleh nilai **3,60**, yang mencerminkan kemampuan aparatur pelayanan dalam memberikan layanan secara profesional, informatif, dan solutif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Nilai tertinggi diperoleh pada unsur **perilaku petugas pelayanan**, yaitu sebesar **3,72**. Hal ini menunjukkan bahwa sikap ramah, sopan, dan responsif dari petugas pelayanan menjadi kekuatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. Aspek perilaku pelayanan memiliki kontribusi besar terhadap persepsi kepuasan pengguna layanan.

Selanjutnya, unsur **sarana dan prasarana pelayanan** memperoleh nilai **3,42**, yang menandakan bahwa fasilitas pelayanan telah memadai, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek kenyamanan ruang layanan dan optimalisasi fasilitas berbasis digital.

Pada unsur **penanganan pengaduan**, nilai rata-rata sebesar **3,35** menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan telah tersedia dan berjalan, namun masih perlu ditingkatkan dalam hal kecepatan respon dan tindak lanjut pengaduan.

Adapun unsur **informasi pelayanan** memperoleh nilai **3,48**, yang menunjukkan bahwa akses informasi layanan telah tersedia dengan cukup baik melalui media informasi fakultas baik secara langsung maupun digital.



Gambar 1. Grafik Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan FEB UNSAM

Grafik pada Gambar 3.1 menunjukkan distribusi nilai rata-rata seluruh unsur pelayanan. Secara visual terlihat bahwa seluruh indikator pelayanan berada pada rentang nilai tinggi, yang menegaskan konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Grafik tersebut juga memperlihatkan bahwa aspek perilaku petugas menjadi indikator dengan capaian tertinggi, sedangkan aspek kecepatan pelayanan menjadi area yang perlu mendapatkan perhatian dalam program peningkatan mutu pelayanan berikutnya.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Tabel 5. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) FEB UNSAM

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata (NRR)	Bobot Nilai (NRR × 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:

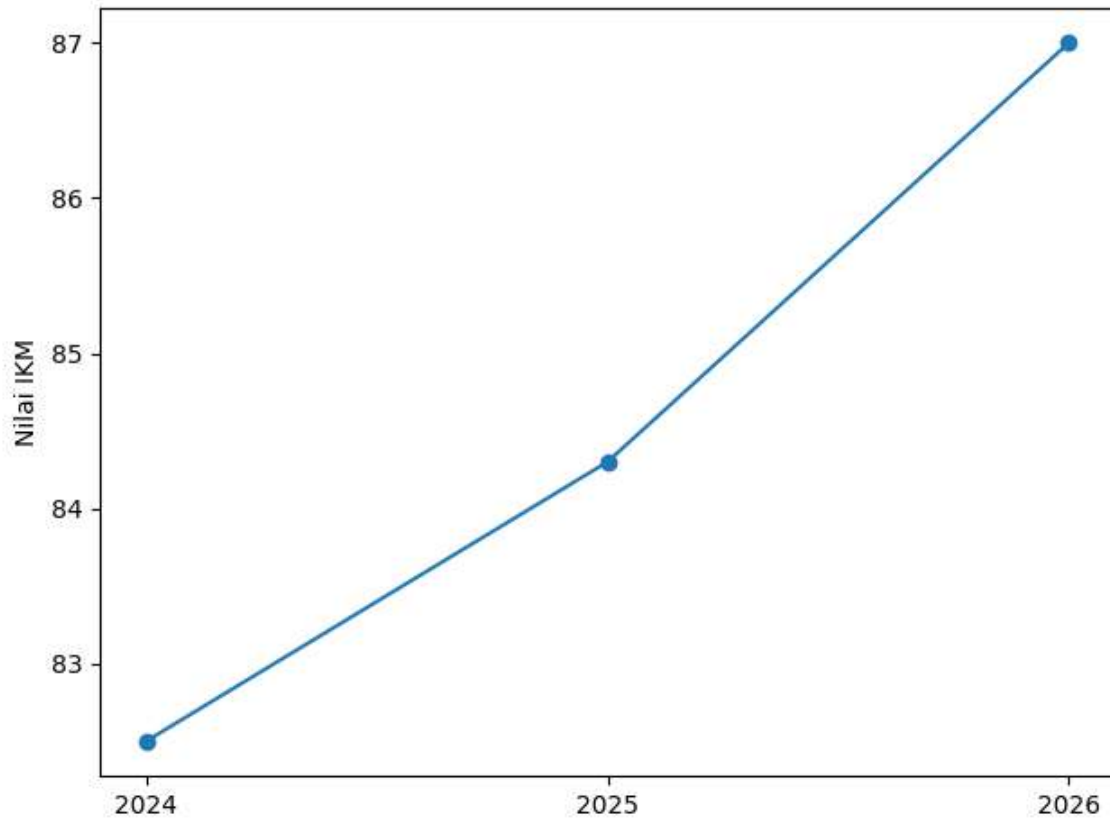
$$IKM = 3,48 \times 25 = 87,00$$

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

Capaian ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari aspek prosedur, kompetensi petugas, maupun kenyamanan pelayanan.



Gambar 2. Grafik Tren Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024–2026

Grafik tren IKM menunjukkan adanya peningkatan nilai kepuasan masyarakat secara konsisten dari tahun ke tahun. Peningkatan nilai IKM dari tahun 2024 hingga tahun 2026 mencerminkan keberhasilan implementasi Standar Pelayanan serta komitmen fakultas dalam melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kenaikan nilai IKM ini juga menjadi indikator positif terhadap efektivitas pelaksanaan Zona Integritas di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra, khususnya pada area peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB IV

ANALISIS DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra Tahun 2026, secara umum kualitas pelayanan publik berada pada kategori **baik**, sebagaimana tercermin dari capaian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **87,00**. Capaian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan serta mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pengguna layanan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar unsur pelayanan memperoleh nilai yang stabil dan berada pada rentang kategori baik hingga sangat baik, khususnya pada aspek perilaku petugas pelayanan, kompetensi petugas, serta kejelasan prosedur pelayanan. Kondisi ini mengindikasikan adanya komitmen aparatur pelayanan dalam menerapkan prinsip pelayanan prima yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Meskipun demikian, hasil analisis juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang memerlukan perhatian dan peningkatan berkelanjutan. Unsur **kecepatan pelayanan, penanganan pengaduan**, serta **akses informasi pelayanan** menjadi area prioritas perbaikan guna meningkatkan efektivitas pelayanan dan mencapai kategori pelayanan sangat baik pada periode evaluasi berikutnya.

1. Analisis Kecepatan Pelayanan

Nilai pada unsur kecepatan pelayanan menunjukkan bahwa sebagian pengguna layanan masih merasakan adanya waktu tunggu pelayanan yang relatif bervariasi, terutama pada layanan administrasi akademik dan persuratan yang membutuhkan proses verifikasi berjenjang. Kondisi ini umumnya dipengaruhi oleh tingginya volume permohonan layanan pada periode tertentu serta keterbatasan integrasi sistem pelayanan berbasis digital.

Oleh karena itu, diperlukan transformasi pelayanan melalui digitalisasi proses administrasi guna mempercepat alur pelayanan, meminimalisir proses manual, serta meningkatkan efisiensi kerja unit pelayanan.

2. Analisis Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan merupakan salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel. Hasil monitoring menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan telah tersedia, namun tingkat pemanfaatan serta kecepatan respon terhadap pengaduan masih perlu ditingkatkan.

Optimalisasi sistem pengaduan berbasis teknologi informasi diharapkan mampu meningkatkan partisipasi pengguna layanan dalam memberikan masukan serta mempercepat proses tindak lanjut terhadap permasalahan pelayanan.

3. Analisis Informasi Pelayanan

Ketersediaan informasi pelayanan memiliki peran strategis dalam meningkatkan transparansi dan kemudahan akses layanan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa informasi layanan telah tersedia melalui media komunikasi fakultas, namun perlu dilakukan peningkatan intensitas publikasi serta pemanfaatan media digital agar informasi pelayanan dapat diakses secara lebih luas dan real time oleh pengguna layanan.

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Pelayanan FEB UNSAM

No	Permasalahan	Rekomendasi Tindak Lanjut	Target Pelaksanaan
1	Kecepatan pelayanan belum optimal	Pengembangan dan digitalisasi layanan administrasi berbasis sistem informasi	2026
2	Penanganan pengaduan belum maksimal	Optimalisasi kanal pengaduan online dan monitoring tindak lanjut pengaduan	2026
3	Akses informasi pelayanan	Peningkatan publikasi standar pelayanan melalui website dan media sosial fakultas	2026

Pelaksanaan rencana tindak lanjut tersebut akan dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan melalui koordinasi antar unit kerja di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. Evaluasi terhadap implementasi tindak lanjut akan menjadi bagian dari monitoring pelayanan pada periode berikutnya sebagai bentuk penerapan prinsip *continuous improvement* dalam pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra Tahun 2026 merupakan bagian integral dari upaya peningkatan kualitas tata kelola pelayanan publik serta implementasi pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK).

Hasil monitoring dan evaluasi menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra telah berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan dan mampu memberikan tingkat kepuasan yang baik kepada pengguna layanan. Capaian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang berada pada kategori baik mencerminkan keberhasilan fakultas dalam menjaga kualitas pelayanan serta meningkatkan profesionalisme aparatur pelayanan.

Namun demikian, dinamika kebutuhan pengguna layanan serta perkembangan teknologi informasi menuntut adanya inovasi dan penyempurnaan pelayanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, hasil evaluasi ini menjadi dasar penting bagi pimpinan fakultas dalam merumuskan kebijakan strategis peningkatan mutu pelayanan, penguatan sistem pelayanan digital, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia.

Ke depan, kegiatan monitoring dan evaluasi standar pelayanan akan dilaksanakan secara periodik dan berkesinambungan guna memastikan bahwa kualitas pelayanan publik terus mengalami peningkatan dan mampu mencapai kategori **sangat baik**, sejalan dengan visi Fakultas Ekonomi Universitas Samudra sebagai institusi pendidikan tinggi yang unggul dalam tata kelola pelayanan publik.

Dengan tersusunnya laporan ini, diharapkan seluruh unit kerja di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dapat menjadikan hasil monitoring dan evaluasi sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan demi terwujudnya pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

PENILAIAN PELAYANAN FEB UNSAM

Dalam rangka menindaklanjuti komitmen bersama melalui Pencanangan Zona Integritas, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Samudra telah menetapkan Standar Pelayanan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan fakultas. Standar Pelayanan tersebut telah ditetapkan melalui Peraturan Dekan dan dipublikasikan secara terbuka melalui berbagai media informasi fakultas sebagai bentuk transparansi serta upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada seluruh pengguna layanan.

Sebagai bagian dari proses monitoring dan evaluasi guna memastikan bahwa pelaksanaan Standar Pelayanan telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Samudra sebagaimana tercantum pada formulir penilaian pelayanan yang telah disediakan.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Tim Zona Integritas

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Samudra

nurliza@unsam.ac.id [Ganti akun](#)



 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

Status Penggunaan Layanan *

- ☐ Mahasiswa
- ☐ Dosen
- ☐ Tenaga Kependidikan
- ☐ Masyarakat Umum

Jenis Layanan yang Diterima *

- ☐ Pelayanan Akademik
- ☐ Surat Keterangan Mahasiswa
- ☐ KRS / Akademik
- ☐ Skripsi / Tugas Akhir
- ☐ Legalisir Dokumen
- ☐ Keuangan
- ☐ Perpustakaan
- ☐ Lainnya

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

☐