

## LAMPIRAN I

### HASIL WAWANCARA PENELITIAN

Narasumber : Cawaludin Saputra  
Jabatan : Staf Unit Layanan Terpadu UPI  
Lokasi : Gedung University Center Lantai 1 Kampus Universitas  
Pendidikan Indonesia Jl. Dr. Setiabudi No. 229, Kota Bandung

Berikut merupakan hasil wawancara terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Layanan Terpadu UPI.

1) **Peneliti:** Apakah Unit Layanan Terpadu UPI sudah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan?

**Narasumber:** Unit Layanan Terpadu UPI sudah melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), karena ada peraturan dari pemerintah bahwa pelayanan publik wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2) **Peneliti:** Apakah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Layanan Terpadu UPI dilaksanakan secara berkala dalam jangka waktu (periode) tertentu?

**Narasumber:** Iya, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara berkala yaitu setiap setahun sekali.

3) **Peneliti:** Bagaimana alur proses persiapan, pelaksanaan, dan pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan?

**Narasumber:** Proses persiapan dimulai dengan menyusun instrumen survei dalam bentuk kuesioner oleh tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Terpadu UPI. Kemudian, kuesioner tersebut dimasukkan ke dalam Google Form. Google Form tersebut disebarikan melalui *website* ULT UPI yaitu <https://ult.upi.edu/kuesioner-pelayanan/>. Selain itu, juga disebarikan kepada setiap masyarakat yang telah menerima layanan baik secara tatap muka (*offline*) maupun tanpa tatap muka (*online*) melalui Email atau WhatsApp Blast. Setelah data jawaban responden terkumpul, dilakukan penarikan data

respon dari Google Form, kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel atau Google Spreadsheet. Pengolahan data survei dilakukan dengan perhitungan data, penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan mempublikasikan hasil survei tersebut ke masyarakat.

- 4) **Peneliti:** Apakah hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah dipublikasikan kepada masyarakat? Jika sudah, di mana hasil tersebut dipublikasikan?

**Narasumber:** Sudah, hasil survei dipublikasikan di *website* ULT UPI yaitu <https://ult.upi.edu/profil/> dalam bentuk laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) [Laporan IKM ULT UPI Tahun 2020](#).

- 5) **Peneliti:** Apakah sudah ada sistem atau aplikasi yang digunakan dalam pelaksanaan atau pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)?

**Narasumber:** Saat ini pelaksanaan dan pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) hanya menggunakan Google Form dan Microsoft Excel atau Google Spreadsheet, jadi belum ada sistem aplikasi khusus untuk pelaksanaan atau pengolahan data hasil survei.

- 6) **Peneliti:** Apakah ada kendala dalam proses persiapan, pelaksanaan, pengolahan, sampai dengan penyajian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)?

**Narasumber:** Ada beberapa kendala atau kesulitan yang dirasakan pada setiap tahapannya. Dimulai dari tahap persiapan, terkadang instrumen survei yang telah disusun oleh tim penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tidak mengerti oleh masyarakat/publik, sehingga hasil survei tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pada tahap pelaksanaan, terkadang terdapat responden yang tidak mengisi kuesioner, sehingga kuesioner perlu disebarakan terlebih dahulu kepada setiap masyarakat yang telah menerima layanan. Sedangkan pada tahap pengolahan data, kesulitan terletak pada orang yang mengolah data hasil survei. Jika pengolahan data dilakukan oleh orang lain yang bukan bagian pengolahan data, maka perlu dijelaskan terlebih dahulu bagaimana proses perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Mungkin jika dibangun suatu sistem aplikasi, siapapun dapat mengolah data

tersebut tanpa harus ada orang khusus yang menjadi bagian dalam pengolahan data hasil survei.

- 7) **Peneliti:** Jika akan dibangun sistem aplikasi yang dapat digunakan untuk pelaksanaan survei kemudian dapat mengambil seluruh data dari responden, serta melakukan pengolahan data hasil survei secara *real-time*. Adakah saran atau harapan dari Bapak terkait fitur yang diperlukan pada sistem aplikasi yang akan dibangun?

**Narasumber:** Harapannya kuesioner tidak perlu disebarakan terlebih dahulu kepada setiap masyarakat yang telah menerima layanan, tetapi masyarakat bisa mengakses *website* dan mengisi kuesioner saat itu juga. Kemudian, berikan panduan dalam pengisian kuesioner, karena terkadang ada masyarakat yang tidak mengerti dengan pertanyaan yang diajukan pada kuesioner. Selain itu, data jawaban responden dapat diambil setiap triwulan atau semester. Serta tambahkan fitur untuk *filtering* data agar dapat menampilkan data berdasarkan jangka waktu.

- 8) **Peneliti:** Apa saja kebutuhan data/informasi yang perlu ditampilkan pada sistem aplikasi setelah data jawaban responden diolah?

**Narasumber:** Data atau informasi yang perlu ditampilkan pada sistem aplikasi adalah total nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanannya, serta nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada setiap unsur. Sehingga, penyelenggara dan masyarakat dapat melihat unsur mana yang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang rendah. Kemudian, tampilkan grafik nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan jangka waktu tertentu yang dapat menunjukkan tren kinerja pelayanan setiap triwulan, semester, tahun, atau bahkan setiap harinya. Serta informasi mengenai jenis pelayanan yang sudah diterima oleh masyarakat, ini dapat digunakan untuk mengetahui jika ada layanan yang memiliki penilaian yang rendah.

**LAMPIRAN II**  
**INSTRUMEN SURVEI**

No	Unsur	Pertanyaan	Skala Likert			
			1	2	3	4
1	Persyaratan	Apakah Anda merasa persyaratan yang diperlukan untuk mengakses layanan publik mudah dimengerti dan jelas?	TB	KB	B	SB
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Bagaimana pengalaman Anda dengan sistem, mekanisme, dan prosedur yang digunakan dalam pelayanan? Apakah efisien dan mudah dipahami?	TB	KB	B	SB
3	Waktu Penyelesaian	Apakah Anda puas dengan waktu penyelesaian permintaan atau proses dalam pelayanannya?	TB	KB	B	SB
4	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Anda tentang biaya atau tarif yang dikenakan untuk layanan tersebut? Apakah biaya ini sesuai dengan manfaat yang diterima?	TB	KB	B	SB
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah pelayanan yang disediakan sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan?	TB	KB	B	SB
6	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana penilaian terhadap kompetensi staf atau pelaksana yang memberikan layanan tersebut?	TB	KB	B	SB
7	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pengalaman terhadap perilaku dan sikap staf dalam memberikan pelayanan?	TB	KB	B	SB
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Bagaimana pandangan Anda terhadap penanganan aduan, saran, ataupun masukan yang diberikan oleh masyarakat? Apakah hal-hal tersebut ditindaklanjuti dengan baik?	TB	KB	B	SB

9	Sarana dan Prasarana	Bagaimana pandangan tentang fasilitas dan sarana yang sudah tersedia untuk mendukung pelayanan?	TB	KB	B	SB
---	----------------------	---	----	----	---	----