

**LAPORAN**

**SURVEY  
KEPUASAN  
PIMPINAN YANG  
BERINTEGRITAS**

**2021**

**SATUAN PENGAWAS INTERNAL  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan.

Menurut Lovelock dan Wright (2002: 266-267) membagi kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi sebagai berikut: a. Keandalan (reliability) adalah perusahaan yang dapat diandalkan dalam memberikan layanan seperti yang telah dijanjikan dari waktu ke waktu. b. Berwujud (tangibles) adalah terkait apa saja yang dilakukan oleh penyedia layanan atau perusahaan yang dapat berupa fasilitas fisik, situs website, peralatan pekerja, dan penyampaian komunikasi. c. Ketanggapan (responsiveness) adalah kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam suatu perusahaan untuk memberikan bantuan dan layanan yang cepat kepada konsumen. d. Jaminan dan Kepastian (assurance) adalah karyawan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, sopan, kompeten, dan dapat dipercaya oleh konsumen.

Kualitas pelayanan tentunya tidak terlepas dari adanya peran pemimpin dalam setiap pencapaian kinerja. Adanya kepemimpinan yang berintegritas akan sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai sehingga pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik di lingkungan kerja. Untuk itu perlu adanya survey terhadap kepuasan pimpinan yang berintegritas (*Shiddiq*).

### **B. Dasar hukum**

Dasar hukum dalam Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan yaitu :

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

**C. Tujuan**

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui prosedur Pengukuran Kepuasan terhadap pimpinan yang berintegritas (Shiddiq)

**D. Sasaran**

1. Mewujudkan peningkatan kinerja pegawai dengan adanya penilaian terhadap kepuasan pimpinan yang berintegritas
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

**E. Manfaat**

Dengan tersedianya data survey pelayanan secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- Mengetahui kekurangan dari pemimpin sebagai bentuk evaluasi terhadap kinerja pimpinan yang pada akhirnya akan berpengaruh dalam setiap pengambilan keputusan
- Menjadi bahan evaluasi pemimpin dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai dalam unit yang dipimpin
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PELAYANAN**

#### **A. Persiapan.**

Persiapan dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu:

1. Penetapan pelaksana

Membentuk tim penyusun survey kepuasan pelanggan yang terdiri dari Pengarah dan pelaksana.

2. Penyiapan bahan

Dalam menyusun survey kepuasan pelanggan maka digunakan kuesioner untuk alat bantu pengumpulan data kepuasan pelanggan penerima pelayanan.

3. Tahapan Pelaksanaan survey

Survey kepuasan pimpinan yang berintegritas dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:

- Persiapan
- Pelaksanaan pengumpulan data
- Pengolahan data
- Penyusunan dan pelaporan

4. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Responden merupakan pengguna pelayanan Satuan Pengawas Internal UIN Raden Fatah Palembang yang terdiri dari seluruh Tenaga Pendidik yang terdiri dari Kabag dan Kasubbag serta Wakil Dekan II di Lingkungan UIN Raden Fatah Palembang

#### **B. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Pelaksanaan dilakukan dengan mengirimkan kuisisioner melalui google form kepada responden kemudian responden akan mengisi sendiri dengan memandu jika ada pernyataan yang kurang jelas atau dengan mewawancarai responden langsung dengan berlandaskan pada pernyataan di kuesioner.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari Sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju. Untuk kategori Sangat Tidak Setuju diberikan nilai persepsi **1**, Tidak Setuju diberi nilai persepsi **2**, Setuju diberi nilai persepsi **3**, sangat setuju diberi nilai persepsi **4**.

### C. Instrumen Survey

Adapun Instrumen survey kepuasan layanan Satuan Pengawas Internal UIN Raden Fatah Palembang dijelaskan sebagai berikut:

**Section 1 of 2**

## Survei Kepuasan Pimpinan yang Berintegritas (Shiddiq)

Oleh Tenaga Kependidikan (Kabag dan Kasubbag) dan seluruh Wadep II terhadap Unit Satuan Pengawas Internal

Email \*

Valid email

This form is collecting emails. [Change settings](#)

NAMA LENGKAP : \*

Short answer text

JABATAN : \*

Short answer text

After section 1 Continue to next section

---

**Section 2 of 2**

## Untitled Section

Description (optional)

1 Pimpinan selalu mengungkapkan sesuatu sesuai dengan fakta \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

2 Pimpinan bersikap konsisten antara ucapan dan tindakan dalam menegakkan peraturan. \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

3 Pimpinan mengemukakan pandangannya secara objektif. \*

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

Setuju

Sangat Setuju

4 Pimpinan mampu menghadapi tekanan yang tidak sesuai dengan nilai-nilai moral yang dimiliki. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

5 Pimpinan berani mengambil keputusan tegas yang diperlukan dan berdasarkan pertimbangan yang masak, serta berani mengambil risiko. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

6 Pimpinan bertindak adil dalam mengambil keputusan terkait pemberlakuan hukuman bagi pegawai yang melanggar peraturan. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

7 Pimpinan selalu menimbang dengan cermat setiap keputusan yang diambil berikut dengan akibatnya. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

8 Pimpinan selalu memberikan solusi terhadap masalah terkait dengan pekerjaan. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

9 Pimpinan selalu mau mendengarkan pendapat atau pertimbangan beberapa pihak sebelum mengambil keputusan. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

10 Pimpinan selalu melihat persoalan secara proporsional, tidak membebankan suatu masalah pada satu orang saja. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

11 Pimpinan memberikan arahan berupa penjelasan mengenai bagaimana melaksanakan pekerjaan dengan baik. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

12 Pimpinan peduli terhadap tugas bawahan sebagai bagian dari tanggung jawabnya. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

12 Pimpinan peduli terhadap tugas bawahan sebagai bagian dari tanggung jawabnya. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

13 Pimpinan selalu berusaha mencari solusi atas berbagai masalah yang dihadapi universitas. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

14 Pimpinan mampu menetapkan skala prioritas terhadap persoalan, program maupun agenda universitas. \*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

**D. Analisa Data dan Pelaporan**

- Melakukan analisa data yang telah didapatkan
- Menentukan Tindak Lanjut
- Membuat Laporan hasil survey Kepuasan Pelayanan

**E. Evaluasi**

- Identifikasi kekurangan hasil survey kepuasan Pelayanan
- Menentukan perbaikan untuk survey berikutnya

### BAB III

## ANALISIS DATA DAN PELAPORAN

### A. Hasil Survey

Hasil Survei Kepuasan Pimpinan yang berintegritas (Shiddiq) pada Satuan Pengawasan Internal UIN Raden Fatah Palembang dapat dilihat pada data berikut ini:

The image shows a screenshot of a survey results interface with three sections, each with a scrollable list of responses.

**Who has responded?**

Email
milayusbahar@gmail.com
tutiyunami_uin@radenfatah.ac.id
dadang_uin@radenfatah.ac.id
marsisulistiwati_uin@radenfatah.ac.id
muhammadedy_uin@radenfatah.ac.id
suhermanto_uin@radenfatah.ac.id
ettymartiani@gmail.com
nyimasumikalsum_uin@radenfatah.ac.id
...

**NAMA LENGKAP :**  
19 responses

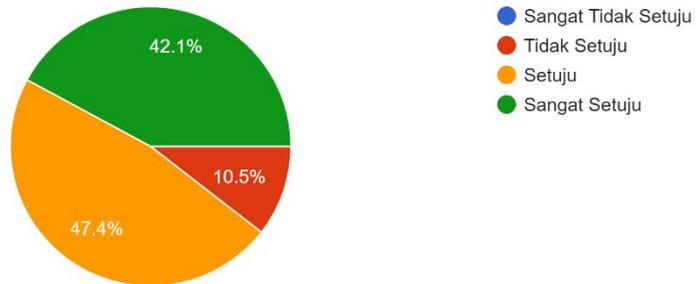
Riza Pahlevi
Fatah Hidayat
-
Mila gustahartati, S. Ag., M. Hum
Tuti yunarni.SE.M.Si
Dedang, S.Ag., M.Pd.I
Marsi Sulistiwati
Muhammad Edy
Suhermanto S.Sos.Mm

**JABATAN :**  
19 responses

Arsiparis Ahli Muda / Sub Koordinator LP2M
Dosen / Wakil Dekan II FSH
-
Kabag TU Fakultas Sains dan Teknologi
APK APBN / Sub koordinator umum keuangan dan kepegawaian
Kabag Tata Usaha FEBI
JF PTP
APK APBN Ahli Muda
Kasubag Akademik

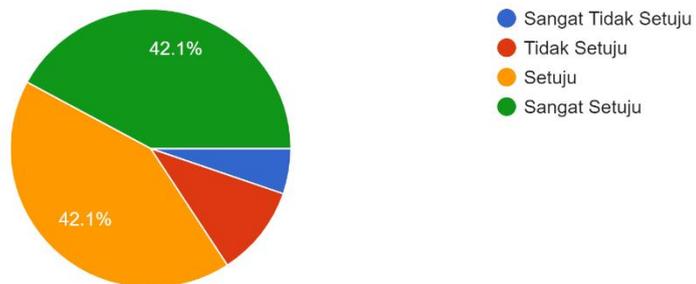
1 Pimpinan selalu mengungkapkan sesuatu sesuai dengan fakta

19 responses



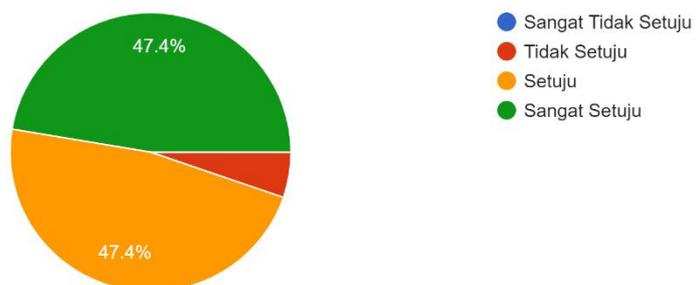
2 Pimpinan bersikap konsisten antara ucapan dan tindakan dalam menegakkan peraturan.

19 responses



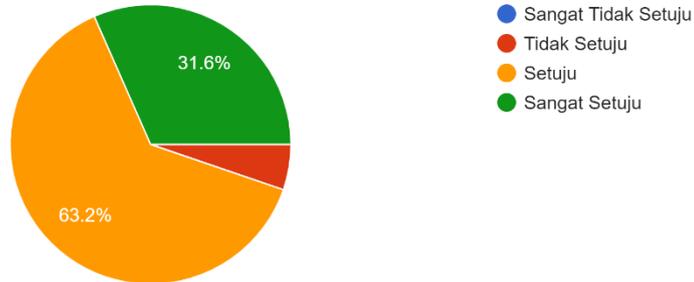
3 Pimpinan mengemukakan pandangannya secara objektif.

19 responses



4 Pimpinan mampu menghadapi tekanan yang tidak sesuai dengan nilai-nilai moral yang dimiliki.

19 responses



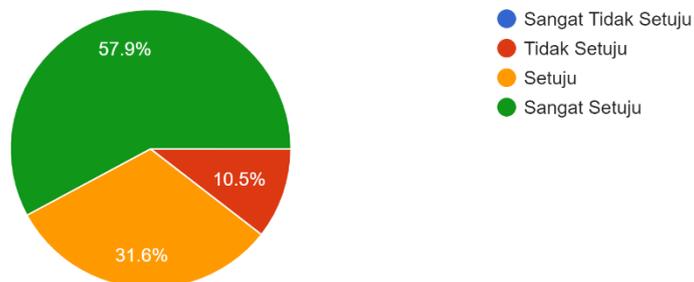
5 Pimpinan berani mengambil keputusan tegas yang diperlukan dan berdasarkan pertimbangan yang masak, serta berani mengambil risiko.

19 responses



6 Pimpinan bertindak adil dalam mengambil keputusan terkait pemberlakuan hukuman bagi pegawai yang melanggar peraturan.

19 responses



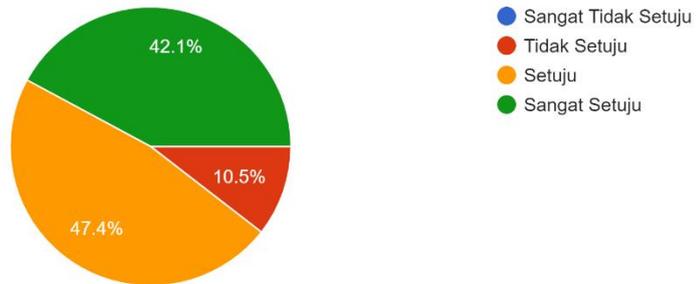
7 Pimpinan selalu menimbang dengan cermat setiap keputusan yang diambil berikut dengan akibatnya.

19 responses



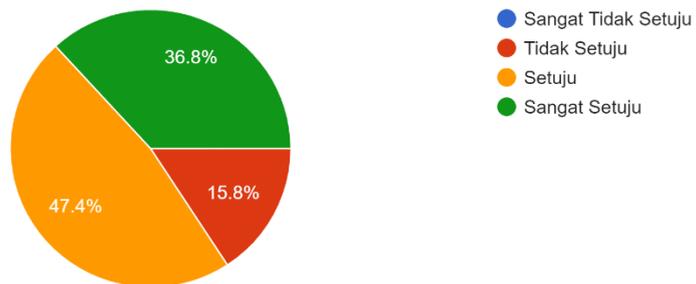
8 Pimpinan selalu memberikan solusi terhadap masalah terkait dengan pekerjaan.

19 responses



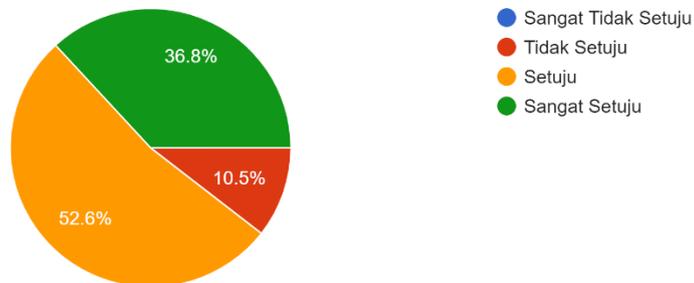
9 Pimpinan selalu mau mendengarkan pendapat atau pertimbangan beberapa pihak sebelum mengambil keputusan.

19 responses



10 Pimpinan selalu melihat persoalan secara proporsional, tidak membebankan suatu masalah pada satu orang saja.

19 responses



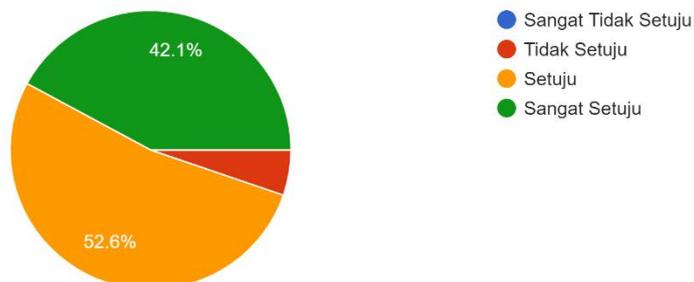
11 Pimpinan memberikan arahan berupa penjelasan mengenai bagaimana melaksanakan pekerjaan dengan baik.

19 responses



12 Pimpinan peduli terhadap tugas bawahan sebagai bagian dari tanggung jawabnya.

19 responses



13 Pimpinan selalu berusaha mencari solusi atas berbagai masalah yang dihadapi universitas

19 responses



14 Pimpinan mampu menetapkan skala prioritas terhadap persoalan, program maupun agenda universitas.

19 responses



## B. Analisis Data

Berdasarkan hasil pelaksanaan survey kepuasan pimpinan yang berintegritas (Shiddiq) dapat dilihat pada diagram yang disajikan pada sub bab sebelumnya. Survey ini dilakukan dengan mekanisme pengisian instrument yang terdiri dari 14 butir pernyataan. Adapun hasil temuan dalam digram diatas terdapat pada pernyataan ke 9 dengan nilai tidak setuju (2 poin) sebesar 15, 8% dengan pernyataan pemimpin selalu mau mendengarkan pendapat atau pertimbangan beberapa pihak sebelum mengambil keputusan.

Selain itu, poin 2 juga ditemukan pada pernyataan lain dengan angka 10,5%. Meskipun demikian, skor tertinggi dengan jawaban mayoritas 3 dan 4 tetap lebih dominan dibandingkan nilai 2 ataupun 1. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat kepuasan terhadap pimpinan yang berintegritas di lingkungan Satuan Pengawas Internal UIN Raden Fatah Palembang dengan tetap perlu adanya evaluasi dari setiap Tindakan ataupun keputusan yang diambil oleh pimpinan.

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Hasil perhitungan nilai persepsi total dari 19 responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan pelayanan Satuan Pengawas Internal UIN Raden Fatah Palembang Tahun 2021 disimpulkan bahwa secara keseluruhan terdapat kepuasan terhadap pimpinan yang berintegritas (*shiddiq*) pada Satuan Pengawas Internal UIN Raden Fatah Palembang dengan penilaian tertinggi ada pada poin 3 dan 4 dalam setiap poin pernyataan yang disajikan. Akan tetapi tetap perlu adanya evaluasi pada beberapa pernyataan dengan skor 2 ataupun 1.

### **B. SARAN**

Adapun Saran untuk kegiatan survey kepuasan terhadap pimpinan yang berintegritas (*shiddiq*) pada Satuan Pengawas Internal UIN Raden Fatah Palembang Tahun 2021 yaitu perlu adanya evaluasi terhadap kebijakan pimpinan yang tercermin dari angka yang telah ditunjukkan pada diagram hasil survey dengan skor 2 sehingga kedepannya pemimpin lebih bijak dalam pengambilan keputusan

Palembang, Mei 2022

Tim Survey

