



DIKTISAINTEK  
BERDAMPAK



FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

# LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
TRI WULAN II ( MEI - JUNI )

2025



[unnes.ac.id/fh](http://unnes.ac.id/fh)



Gedung Dekanat, Kampus  
Sekaran Gunungpati



+62 24 86008700  
ext 800



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
BAB I PENDAHULUAN .....	2
1.1. Latar Belakang .....	2
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ...	3
 BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1. Pelaksana SKM .....	4
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3. Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.4. Penentuan Jumlah Responden .....	5
2.5. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	5
 BAB III HASIL DAN ANALISIS HASIL SKM .....	6
3.1. Hasil SKM .....	6
3.2. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	
3.3. Rencana Tindak Lanjut .....	9
 BAB IV KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN .....	12
1. Kuesioner .....	12
2. Hasil Pengolahan Data .....	13

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang sebagai lembaga layanan publik memiliki kewajiban mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Hal tersebut guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima layanan itu sendiri sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang Pelayanan Publik. Salah satu bentuk upaya tersebut yaitu melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 wajib dilaksanakan lembaga minimal satu tahun sekali. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mencakup 9 (sembilan) unsur penilaian yang terdiri dari (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, (3) Jangka Waktu Pelayanan, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk (6) Pelayanan, (7) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, (8) Prilaku Pelaksana, serta (9) Kompetensi Pelaksana.

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. Kegiatan survei diberikan kepada civitas akademika dari unser dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, mitra, orang tua/wali, alumni dan pengguna lulusan. Pelayanan prima yang tercapai diharapkan dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara.

### **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

- a) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c) Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d) Keputusan Rektor Universitas negeri Semarang Nomor B/602/UN37/HK/2022 Tentang Standar Layanan Pada Universitas Negeri Semarang.

- 1.3. Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- Maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat (pengguna layanan) yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas layanan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang. Adapun tujuan dilakukannya SKM adalah :
1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan.
  2. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan.
  3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

## BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

### 1.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang dilakukan secara mandiri oleh Tim Zona Integritas Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.

### 1.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik (*online survei*) yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui <https://newsilaw.com/fh/survei/survei-kepuasan-masyarakat>. Kuesioner terdiri atas sembilan 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 Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang sebagai berikut:

1. **Persyaratan:** syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:** tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
3. **Waktu penyelesaian:** jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif:** 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:** hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi pelaksana:** kemampuan yang harus dimiliki oleh pemberi layanan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** sikap pemberi layanan dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana prasarana:** segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan penunjang dalam mencapai maksud dan tujuan.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 1.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *offline* dan *online*. Pengumpulan data secara offline dilakukan di Unit Layanan Terpadu (ULT) Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang dan secara online apabila pengguna layanan melalui kanal online dan pengguna layanan

yang telah teregistrasi layanan offline namun belum melakukan pengisian SKM melalui pesan Whatsapp.

- 1.4. Waktu Pelaksanaan SKM  
Pelaksanaan survei dilakukan periodik setiap bulan pada bulan April , Mei, dan Juni 2025.
- 1.5. Penentuan Jumlah Responden  
Responden yang terpilih dalam survei ini adalah para pengguna layanan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang sejumlah 66 orang.
- 1.6. Metode Pengolahan Data dan Analis  
Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing- masing unsur pelayanan. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk melakukan analisis terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayananan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interva Konversi	Mutu Pelayana	Tingkat Kepuasan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Kurang
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Cukup
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Tinggi
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Memuaskan



### **BAB III**

#### **HASIL DAN ANALISIS HASIL SKM**

##### **3.1. Hasil SKM**

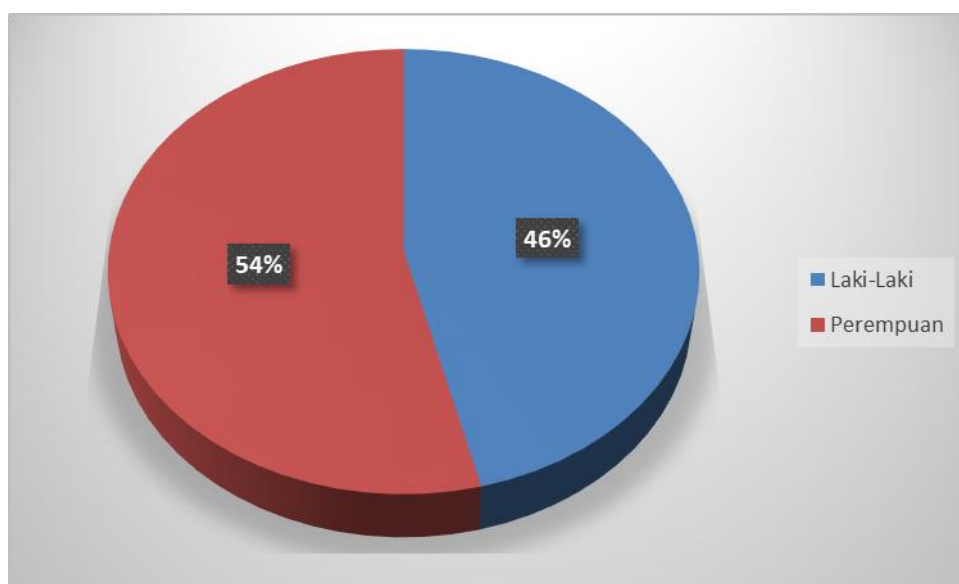
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang melibatkan dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, mitra, orang tua/wali, alumni dan pengguna lulusan sebagai pengguna layanan atas layanan di Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang yang meliputi:

1. Layanan Legalisir ijazah
2. Layanan ujian skripsi/tesis/disertasi
3. Layanan Pendaftaran Wisuda
4. Layanan Pembuatan surat Mahasiswa
5. Layanan Kenaikan jabatan fungsional dosen
6. Layanan cuti pegawai
7. Layanan pencairan dana kegiatan kemahasiswaan
8. Layanan Kerja sama
9. Layanan peminjaman ruang
10. Layanan permohonan magang
11. Layanan pengajuan Beasiswa
12. Layanan Pengajuan cuti kuliah
13. Layanan pemberian bantuan hukum

Adapun demografi responden sebagai berikut:

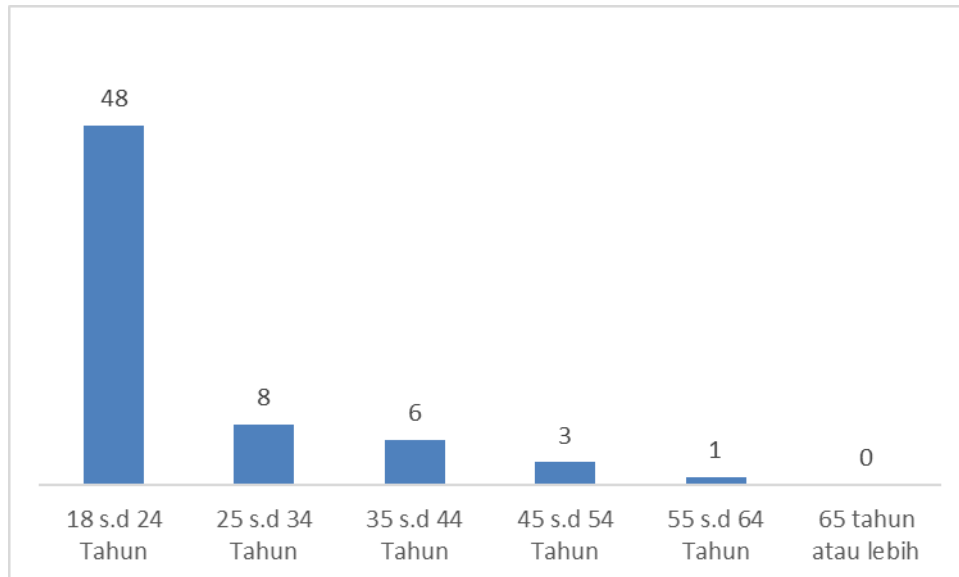
Jenis Kelamin

Gambar 1 Berdasarkan jenis kelamin



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat komposisi responden bahwa sebanyak 46% laki-laki dan 54% adalah perempuan.  
Usia

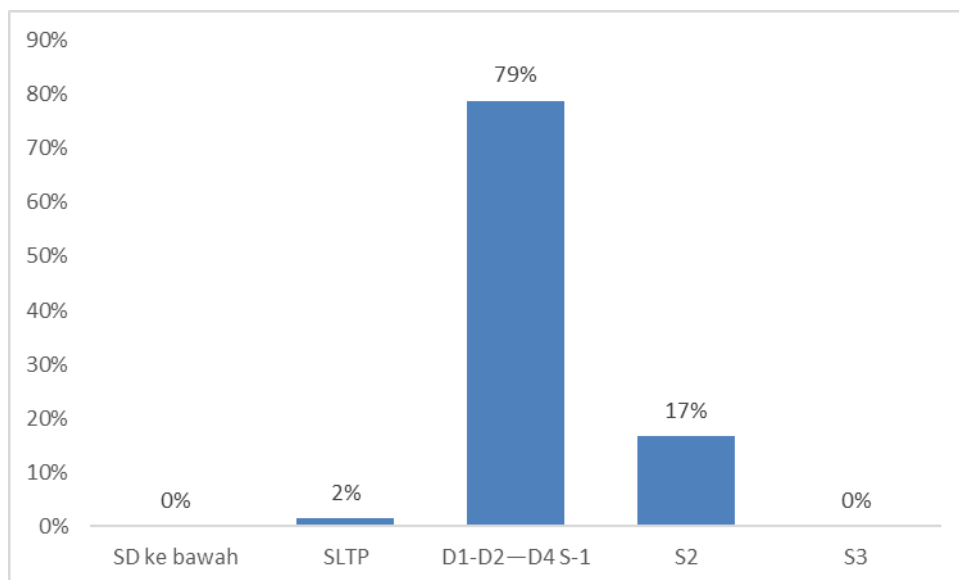
Gambar 2 Berdasarkan Usia



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa rentang usia responden adalah 18 – 65 tahun atau lebih.

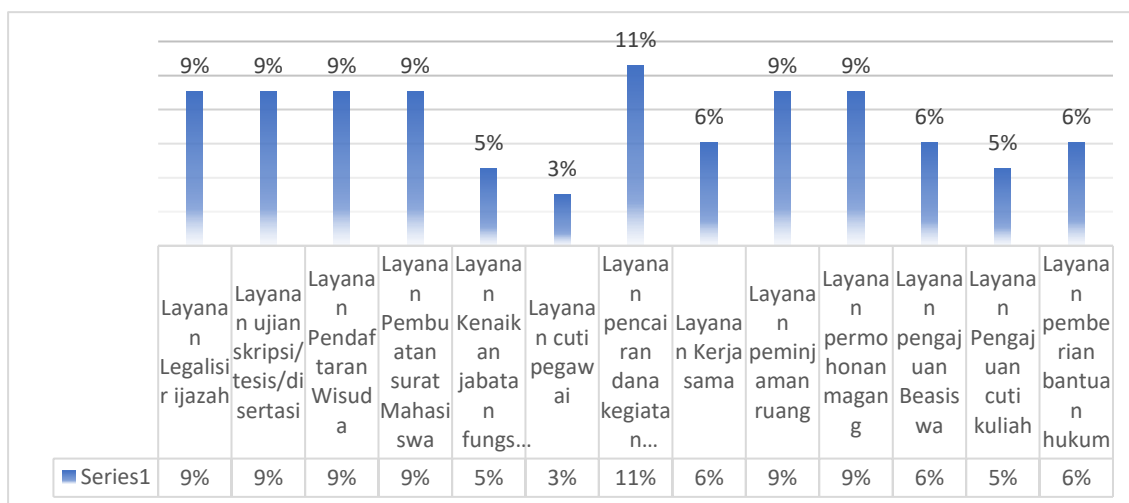
Pendidikan

Gambar 3 Berdasarkan pendidikan terakhir





Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa responden berdasarkan Pendidikan didominasi oleh Pendidikan SLTA 2%, D1-D2—D4 S-1 79% S2 sebanyak 17%, dan S3 sebanyak 0%.



Berdasarkan diagram di atas, responden didominasi oleh Layanan Legalisir ijazah 9%, Layanan ujian skripsi/tesis/disertasi 9%, Layanan Pendaftaran Wisuda 9%, Layanan Pembuatan surat Mahasiswa 9%, Layanan Kenaikan jabatan fungsional dosen 5%, Layanan cuti pegawai 3%, Layanan pencairan dana kegiatan kemahasiswaan 11%, Layanan Kerja sama 6%, Layanan peminjaman ruang 9%, Layanan permohonan magang 9%, Layanan pengajuan Beasiswa 6%, Layanan Pengajuan cuti kuliah 5% dan Layanan pemberian bantuan hukum 6%.

Hasil pengolahan data SKM dari responden yang telah diterima untuk masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Aspek	Kode	Nilai Rata-Rata / unsur	Mutu
Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	U1	3,98	A
Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	U2	3,86	A
Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	U3	3,85	A
Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	U4	3,89	A
Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	U5	3,91	A
Kompetensi/ kemampuan staf dalam pelayanan	U6	3,91	A
Perilaku staf dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	U7	3,89	A

Kualitas sarana dan prasarana	U8	3,94	A
Penanganan pengaduan pengguna layanan	U9	3,91	A

Berdasarkan perhitungan maka diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang adalah 97,64 dengan mutu kinerja A atau **“Sangat Baik”**.

### 3.2. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berikut ini adalah tabel hasil analisis survei kepuasan masyarakat yang menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan. Tabel ini mencakup data mengenai tingkat kepuasan, kelebihan, dan area yang perlu diperbaiki

Table 3 Analisis Data SKM

Aspek	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,98	3,86	3,85	3,89	3,91	3,91	3,89	3,94	3,91
Mutu Kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari sembilan unsur indeks survei kepuasan Masyarakat, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang mendapat nilai paling tinggi pada unsur pertama yaitu Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan nilai paling rendah pada unsur ketiga yaitu Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan. Seluruh unsur pelayanan di Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang sudah termasuk dalam kategori **“Sangat Baik”** sehingga kualitas pelayanan harus dipertahankan.

Table 4 Saran dan Masukan

Aspek	Saran/Masukan
Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Tidak Ada
Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	Mudah diakses
Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Masih ada akses lama
Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	Tidak Ada
Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Tidak Ada
Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	Memuaskan dan baik, semoga dapat dipertahankan dan ditingkatkan

<b>Aspek</b>	<b>Saran/Masukan</b>
Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Tidak Ada
Kualitas sarana dan prasarana	Tidak Ada
Penanganan pengaduan pengguna layanan	Tidak Ada

### 3.3. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM dan menimbang saran serta masukan, layanan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang berada pada mutu kinerja paling tinggi, yaitu **“Sangat Baik”**. Sebagai tindak lanjut survei yang telah dilakukan, hasil survei akan dipublikasikan melalui laman publikasi webiste dan sosial media Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang untuk dapat diketahui dan menjadi bahan informasi ke seluruh pengguna layanan.

## BAB IV KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I (periode Januari-Maret 2025), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan Masyarakat atas layanan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang adalah “Sangat Baik” dengan IKM 97,64 yang melibatkan beragam kelompok demografi baik dari usia, jenis kelamin, dan latar belakang ekonomi.
2. Unsur layanan yang memperoleh nilai tertinggi kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (3.98). Unsur yang paling rendah adalah kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan kualitas sarana prasarana (3,85) namun masih termasuk dalam kategori kualitas “**Sangat Baik**”.
3. Rencana tindak lanjut untuk mempertahankan kualitas pelayanan di Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang dan hasil survei akan dipublikasikan melalui laman publikasi website Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.



**DIKTISAINTEK  
BERDAMPAK**



**2025**

[unnes.ac.id/fh](https://unnes.ac.id/fh)



**Gedung Dekanat, Kampus  
Sekaran Gunungpati**



**+62 24 86008700  
ext 800**

