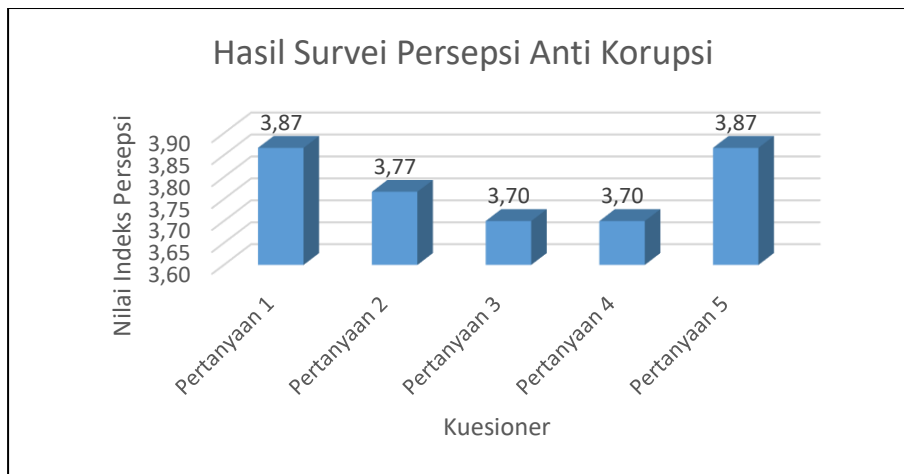


HASIL SURVEI KEPUASAN TRI WULAN I FKG UNIVERSITAS JEMBER

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK-WBBM), FKG UNEJ berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya Indeks Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan yang menjadi salah satu parameter pemerintah yang bersih dan melayani. Dalam rangka menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, FKG UNEJ perlu memperoleh masukan dari stakeholder/pengguna menyangkut pelayanan yang diberikan sehingga menciptakan kualitas pelayanan publik yang prima. Masukan dari pengguna diwujudkan melalui hasil survey kepuasan, yang dilakukan secara rutin setiap tiga bulan. Berikut adalah hasil survey kepuasan terkait dengan persepsi anti korupsi dan persepsi kualitas pelayanan di triwulan I.

1. SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI



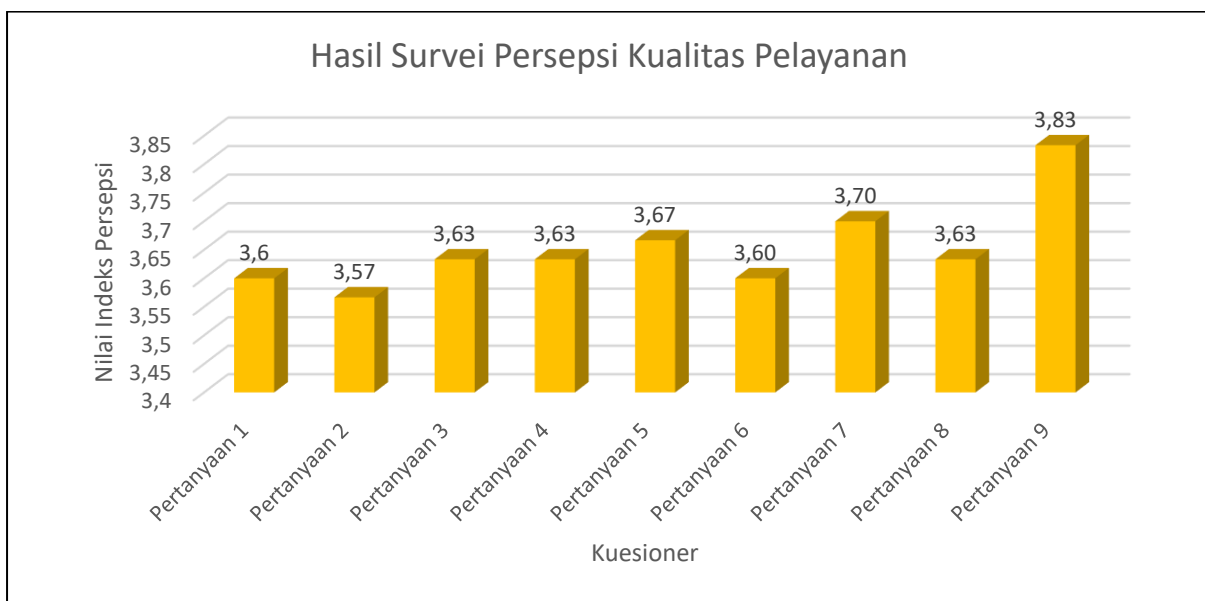
Gambar 1. Rerata nilai persepsi dari setiap pertanyaan pada survei persepsi anti korupsi

Dari Gambar 1 terkait dengan hasil survei persepsi anti korupsi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Rata-rata nilai persepsi setiap pertanyaan $>3,50$ yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan FKG UNEJ bersih dari korupsi.

- b. Rata-rata terendah ada pada pertanyaan ke-3 dan ke-4 yaitu terkait tidak adanya penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini dan tidak adanya percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini.
- c. Rata-rata tertinggi ada pada pertanyaan ke-1 dan ke-5 yaitu terkait tidak adanya diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini dan tidak adanya pungutan liar/pungli di unit layanan ini.

2. SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN



Gambar 2. Rerata nilai persepsi dari setiap pertanyaan pada survei persepsi kualitas pelayanan

Dari Gambar 2 terkait dengan hasil survei persepsi kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Rata-rata nilai persepsi setiap pertanyaan $>3,50$ yang menunjukkan FKG UNEJ telah memberikan layanan yang baik kepada *stakeholder*.
- b. Rata-rata terendah ada pada pertanyaan ke-2 yaitu terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima responden sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.
- c. Rata-rata tertinggi ada pada pertanyaan ke-9 yaitu terkait tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.