

Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Pelanggan

Unit Layanan Terpadu (ULT) LPMP Sulawesi Tengah

Bulan April Tahun 2018

1. Pendahuluan

Pelayanan pada ULT LPMP Sulawesi Tengah dilakukan pertama kali pada bulan April tahun 2018. Adapun jenis layanan yang diberikan mencakup informasi dan pengaduan tentang: 1) Tunjangan Profesi Guru, 2) Dapodik, 3) NUPTK, 4) Data Mutu Pendidikan, 5) Supervisi Mutu Pendidikan, 6) Peminjaman Fasilitas, 7) Pengelolaan/verifikasi berkas PAK Guru Gol. Ruang IV/b ke atas, 8) Pemetaan Mutu Pendidikan, 9) Fasilitasi Peningkatan mutu PTK, 10) Kerjasama Peningkatan mutu PTK.

2. Hasil Survey

Jumlah pengunjung pada bulan April ada 77 orang dengan jumlah terbesar berasal dari Kota Palu. Pada pelayanan perdana ini tidak semua pengunjung diberi instrumen untuk survey kepuasan pelanggan dengan pertimbangan penghematan dan dasar pengumpulan data dari sampel saja secara acak, bukan dari semua populasi. Responden hanya 38 orang.

Adapun gambaran responden adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan jenis kelamin terlihat perimbangan antara pengunjung laki-laki dan perempuan yaitu masing-masing 50%
- Berdasarkan latar belakang pendidikan, pengunjung terbanyak berpendidikan S1 sebesar 74%, sisanya SLTA dan S2 berimbang, masing-masing sebesar 13%
- Berdasarkan pekerjaan, pengunjung terbanyak adalah TNI/Polri/PNS sebesar 40% dan sisanya adalah Pegawai swasta 5%, Pelajar/Mahasiswa 3%, Wiraswasta 5%, dan Lainnya 47%

- Berdasarkan jenis layanan, sebagian besar pengunjung meminta informasi tentang NUPTK sebanyak 29 orang (76%) dan Tunjangan Profesi Guru sebanyak 6 orang (7%), selebihnya pada layanan lainnya.

Adapun tanggapan pelanggan terhadap layanan ULT dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Indikator	Sangat Baik	Baik	Buruk	Sangat Buruk
1	Persyaratan Layanan	22	14	-	-
2	Prosedur Layanan	23	14	-	-
3	Waktu Pelayanan Sesuai dengan jadwal yang diinformasikan	19	17	1	-
4	Biaya/Tarif	15	12	-	-
5	Tersedia Jenis Layanan dari Masing-masing unit kerja	16	15	-	-
6	Petugas layanan memiliki pengetahuan dan penjelasan dapat dipercaya	29	9	-	-
7	Petugas layanan memberikan sambutan yang simpatik, baik, ramah, sabar dan sopan	32	6	-	-
8	Kejelasan petugas pelayanan	28	9	-	-
9	Kedisiplinan petugas pelayanan	25	12	-	-
10	Tanggung jawab petugas pelayanan	29	9	-	-
11	Kecepatan pelayanan	24	14	-	-
12	Keadilan mendapatkan pelayanan	26	11	-	-
13	Maklumat pelayanan kesanggupan dan kewajiban petugas menindaklanjuti/menyelesaikan permohonan pelanggan	23	15	-	-
14	Kenyamanan lingkungan	27	11	-	-
15	Keamanan pelayanan	29	9	-	-
16	Pengelolaan pengaduan: Penanganan terhadap keluhan dan pengaduan	25	11	-	-

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa bahwa pelayanan di ULT LPMP Sulawesi Tengah tergolong sangat baik. Indikator yang dinilai sangat baik oleh paling banyak pelanggan (32 orang atau 84%) adalah petugas layanan memberikan sambutan yang simpatik, baik, ramah, sabar dan sopan. Sementara indikator yang dinilai kurang adalah waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang diinformasikan karena ada satu orang pelanggan yang menilai buruk pada indikator tersebut.

Beberapa orang pelanggan tidak memberi jawaban lengkap pada semua indikator sehingga total jawaban pada semua indikator ada yang kurang dari 38.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hal yang masih perlu ditingkatkan oleh petugas dalam melakukan pelayanan di ULT adalah ketepatan waktu dalam pelayanan harus sesuai dengan yang diinformasikan dan revisi instrumen agar semua indikator dipahami oleh pelanggan.

3. Tindak Lanjut Hasil Survey

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan sebagai tindak lanjut hasil survey, petugas layanan melakukan penataan ulang pada jadwal petugas yang bertugas setiap hari. Pada bulan April petugas layanan dibagi menjadi dua kelompok kerja masing-masing 3 orang yang bergantian bertugas dari hari Senin hingga hari Kamis. Pada hari Jumat semuanya bertugas. Untuk bulan Mei dilakukan upaya perbaikan dengan perubahan jadwal pada hari Jumat. Sebelumnya 6 orang petugas dijadwalkan bertugas bersama pada hari Jumat diubah menjadi hanya 3 orang saja.

Dengan demikian diharapkan tidak ada lagi petugas yang melalaikan jadwal pelayanan karena alasan pembagian shift.

Revisi instrumen juga diupayakan pada bulan Mei.

Mengetahui:

Kepala LPMP Sulteng

Kasi Sistem Informasi

H. Muhammad Askari, SH., M.Si.
NIP 196612131986021001

Dr. H. Manna, M.Pd.
NIP. 196412311993031017