

Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Unit Layanan Terpadu (ULT) LPMP Sulawesi Tengah

Bulan Juli Tahun 2018

1. Pendahuluan

Pelayanan pada ULT LPMP Sulawesi Tengah dilakukan pertama kali pada bulan April tahun 2018. Selama tiga bulan pelayanan (April-Juli) telah dilakukan beberapa upaya dalam rangka peningkatan kualitas layanan sesuai dengan hasil survey kepuasan pelanggan. 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 Juli ada 91 orang dengan jumlah terbesar berasal dari Kota Palu. Dibandingkan dengan bulan Juni, jumlah pelanggan yang berkunjung ke ULT bulan ini terlihat sangat meningkat. Hal ini disebabkan hari kerja pada bulan Juli selama satu bulan penuh. Pada pelayanan bulan ini semua pengunjung diberi instrumen untuk survey kepuasan pelanggan dengan pertimbangan instrumen telah direvisi (menjadi 1 lembar sehingga tidak mengabaikan prinsip penghematan) dan dasar pengumpulan data tidak lagi sampel saja tetapi mencakup semua populasi. Dengan demikian responden ada 91 orang. Adapun gambaran responden adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa pengunjung laki-laki lebih sedikit daripada perempuan yaitu masing-masing 36% dan 64%
- Berdasarkan latar belakang pendidikan, pengunjung terbanyak berpendidikan S1 sebesar 89%, sisanya S2 dan D3 masing-masing sebesar 7% dan 4%
- Berdasarkan pekerjaan, pengunjung terbanyak adalah Guru SD sebesar 29% dan sisanya adalah Guru SMP 18%, Guru SMA 16%, SMK 16%, dan Lainnya 21%
- Berdasarkan jenis layanan, sebagian besar pengunjung meminta informasi tentang NUPTK sebanyak 66 orang (73%) dan Tunjangan Profesi Guru sebanyak 13 orang (14%), 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	52	38	0	0
2	Prosedur Layanan	45	44	1	0
3	Waktu Pelayanan Sesuai dengan jadwal yang diinformasikan	46	45	0	0
4	Biaya/Tarif	49	41	1	0
5	Produk spesifikasi jenis layanan: Tersedia jenis-jenis produk layanan dari masing-masing unit kerja dalam satu pintu layanan terpadu	44	46	1	0
6	Kompetensi petugas layanan: Petugas memiliki pengetahuan yang cukup Perilaku Petugas :	51	40	0	0
7	Petugas layanan memberikan sambutan yang simpatik, baik, ramah, dan sopan terhadap pengunjung/pemohon dalam menyampaikan permasalahannya.	51	39	1	0
8	Petugas layanan sabar dan penuh pengertian dalam menangani pengunjung /pemohon	55	34	1	0
9	Kejelasan dan kedisiplinan petugas layanan	46	44	1	0
10	Petugas layanan yang bertugas sesuai dengan jadwal yang telah di tetapkan Tanggung jawab petugas layanan	49	41	1	0
11	Petugas layanan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan Kecepatan pelayanan	50	39	1	0

No	Indikator	Sangat Baik	Baik	Buruk	Sangat Buruk
12	Keadilan mendapatkan pelayanan	49	41	1	0
13	Maklumat pelayanan kesanggupan dan kewajiban petugas menindaklanjuti/menyelesaikan permohonan pelanggan	45	45	0	1
14	Kenyamanan lingkungan	51	39	0	1
15	Keamanan pelayanan	51	39	0	1
16	Pengelolaan pengaduan: Penanganan terhadap keluhan dan pengaduan	49	41	1	0

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 (55 orang atau 60%) adalah Petugas layanan sabar dan penuh pengertian dalam menangani pengunjung /pemohon . Selama 3 bulan pelayan ULT, indikator ini selalu mendapat penilaian tertinggi dari pelanggan. Sementara indikator yang memiliki nilai paling rendah pada bulan ini ada pada 3 (tiga) indikator yaitu Maklumat pelayanan: kesanggupan dan kewajiban petugas menindaklanjuti/menyelesaikan permohonan pelanggan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan pelayanan. Ketiga indikator ini dinilai rendah karena ada satu orang pengunjung yang member nilai sangat buruk. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hal yang masih perlu diperhatikan oleh petugas dalam melakukan pelayanan di ULT adalah Maklumat pelayanan: kesanggupan dan kewajiban petugas menindaklanjuti/menyelesaikan permohonan pelanggan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan pelayanan.

3. Tindak Lanjut Hasil Survey

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan sebagai tindak lanjut hasil survey, petugas layanan berupaya maksimal dalam memenuhi indikator Maklumat pelayanan: kesanggupan dan kewajiban petugas menindaklanjuti/menyelesaikan permohonan pelanggan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan pelayanan.

Mengetahui:

Kepala LPMP Sulteng

Kasi Sistem Informasi

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

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