

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

Bulan Juni Tahun 2018

1. Pendahuluan

Pelayanan pada ULT LPMP Sulawesi Tengah dilakukan pertama kali pada bulan April tahun 2018. Selama dua bulan pelayanan (April-Mei) 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 Juni ada 32 orang dengan jumlah terbesar berasal dari Kota Palu. Dibandingkan dengan bulan Mei, jumlah pelanggan yang berkunjung ke ULT bulan ini terlihat menurun. Hal ini disebabkan berkurangnya jumlah hari kerja efektif pada bulan Juni yaitu hanya 8 hari karena libur awal Ramadhan dan Cuti bersama. 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 32 orang.

Adapun gambaran responden adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa pengunjung laki-laki lebih sedikit daripada perempuan yaitu masing-masing 38% dan 63%
- Berdasarkan latar belakang pendidikan, pengunjung terbanyak berpendidikan S1 sebesar 94%, sisanya S2 dan S1 berimbang, masing-masing sebesar 13%
- Berdasarkan pekerjaan, pengunjung terbanyak adalah Guru SD sebesar 40% dan sisanya adalah Guru SMP 19%, Guru SMA 19%, SMK 13%, dan Lainnya 3%
- Berdasarkan jenis layanan, sebagian besar pengunjung meminta informasi tentang NUPTK sebanyak 28 orang (88%) dan Tunjangan Profesi Guru sebanyak 4 orang (13%), 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	23	9	0	0
2	Prosedur Layanan	21	11	0	0
3	Waktu Pelayanan Sesuai dengan jadwal yang diinformasikan	18	14	0	0
4	Biaya/Tarif	20	11	0	0
5	Tersedia Jenis Layanan dari Masing-masing unit kerja	17	14	0	0
6	Petugas layanan memiliki pengetahuan dan penjelasan dapat dipercaya	20	11	0	0
7	Petugas layanan memberikan sambutan yang simpatik, baik, ramah, sabar dan sopan	22	10	0	0
8	Kejelasan petugas pelayanan	17	15	0	0
9	Kedisiplinan petugas pelayanan	19	13	0	0
10	Tanggung jawab petugas pelayanan	18	14	0	0
11	Kecepatan pelayanan	16	16	0	0

No	Indikator	Sangat Baik	Baik	Buruk	Sangat Buruk
12	Keadilan mendapatkan pelayanan	16	16	0	0
13	Maklumat pelayanan kesanggupan dan kewajiban petugas menindaklanjuti/menyelesaikan permohonan pelanggan	20	12	0	0
14	Kenyamanan lingkungan	19	13	0	0
15	Keamanan pelayanan	19	13	0	0
16	Pengelolaan pengaduan: Penanganan terhadap keluhan dan pengaduan	16	16	0	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 (22 orang atau 69%) adalah petugas layanan memberikan sambutan yang simpatik, baik, ramah, sabar dan sopan. Selama 2 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 kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan dan pengelolaan pengaduan. Meskipun semua pelanggan menilai baik pada ketiga indikator ini, namun secara keseluruhan hanya 16 orang (50%) yang menilai sangat baik. Jika dibandingkan dengan 13 indikator lainnya, tiga indikator ini memiliki nilai terendah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hal yang masih perlu diperhatikan oleh petugas dalam melakukan pelayanan di ULT adalah kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan dan pengelolaan pengaduan.

3. Tindak Lanjut Hasil Survey

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan sebagai tindak lanjut hasil survey, petugas layanan berupaya maksimal dalam kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan dan pengelolaan pengaduan.

Perubahan pada instrumen yang digunakan pada bulan Juni ini adalah pengelompokan pekerjaan pelanggan yang disesuaikan dengan instrumen ULT Kemendikbud yaitu pengelompokan guru berdasarkan jenjang satuan pendidikan.

Mengetahui:

Kepala LPMP Sulteng

Kasi Sistem Informasi

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

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