

Laporan Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Pelanggan

Unit Layanan Terpadu (ULT) LPMP Sulawesi Tengah

Bulan Mei Tahun 2018

1. Pendahuluan

Pelayanan pada ULT LPMP Sulawesi Tengah pada bulan Mei tahun 2018 merupakan bulan kedua. 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 Mei adalah 63 orang dengan jumlah terbesar berasal dari Kota Palu. Pada pelayanan bulan 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 42 orang.

Adapun gambaran responden adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan jenis kelamin terlihat perimbangan antara pengunjung laki-laki dan perempuan yaitu masing-masing 42% dan 53%
- Berdasarkan latar belakang pendidikan, pengunjung terbanyak berpendidikan S1 sebesar 88%, sisanya D3 5% dan S2 sebesar 7%

- Berdasarkan pekerjaan, pengunjung terbanyak adalah guru SMA 31%, guru SD 26%, guru SMP 21%, guru SMK 5% dan Lainnya 17%
- Berdasarkan jenis layanan, sebagian besar pengunjung meminta informasi tentang NUPTK sebanyak 32 orang (76%) dan Tunjangan Profesi Guru sebanyak 7 orang (17%), 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 | 26 | 16 | - | - |
| 2 | Prosedur Layanan | 24 | 18 | - | - |
| 3 | Waktu Pelayanan Sesuai dengan jadwal yang diinformasikan | 18 | 23 | - | - |
| 4 | Biaya/Tarif | 23 | 19 | - | - |
| 5 | Tersedia Jenis Layanan dari Masing-masing unit kerja | 17 | 25 | - | - |
| 6 | Petugas layanan memiliki pengetahuan dan penjelasan dapat dipercaya | 26 | 16 | - | - |
| 7 | Petugas layanan membereikan sambutan yang simpatik, baik, Ramah, sabar dan sopan | 31 | 11 | - | - |
| 8 | Kejelasan petugas pelayanan | 26 | 16 | - | - |
| 9 | Kedisiplinan petugas pelayanan | 27 | 15 | - | - |
| 10 | Tanggung jawab petugas pelayanan | 25 | 17 | - | - |
| 11 | Kecepatan pelayanan | 22 | 20 | - | - |
| 12 | Keadilan mendapatkan pelayanan | 21 | 21 | - | - |
| 13 | Maklumat pelayanan kesanggupan dan kewajiban petugas menindaklanjuti/menyelesaikan permohonan pelanggan | 20 | 22 | - | - |
| 14 | Kenyamanan lingkungan | 25 | 17 | - | - |
| 15 | Keamanan pelayanan | 25 | 17 | - | - |

| | | | | | |
|----|--|----|----|---|---|
| 16 | Pengelolaan pengaduan: Penanganan terhadap keluhan dan pengaduan | 24 | 18 | - | - |
|----|--|----|----|---|---|

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 (31 orang atau 74%) adalah petugas layanan memberikan sambutan yang simpatik, baik, ramah, sabar dan sopan. Sementara indikator yang dinilai kurang adalah tersedia jenis layanan dari masing-masing unit kerja karena pada indikator tersebut hanya 17 orang (40%) yang menilai sangat baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan di ULT sudah dinilai baik oleh pelanggan.

3. Tindak Lanjut Hasil Survey

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan sebagai tindak lanjut hasil survey, petugas layanan melakukan evaluasi setiap akhir bulan.

Mengetahui:

Kepala LPMP Sulteng

Kasi Sistem Informasi

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

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