



**LLDIKTI4**

# **LAPORAN TINDAKLANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LLDIKTI WILAYAH IV**

Tahun 2023

disusun Oleh:

**LLDIKTI Wilayah IV**

KEMENTERIAN  
PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

# DAFTAR ISI

---

**01**

**Pendahuluan**

**02**

**Pelaksanaan**

**03**

**Tindaklanjut Survey Kepuasan Masyarakat**

**04**

**Dokumentasi Realisasi Rencana Tindak lanjut**

**05**

**Kesimpulan**

# I. PENDAHULUAN

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan yang meliputi pelaksanaan layanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.

Setiap penyelenggara pelayanan publik juga wajib untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi tuntutan dan harapan seluruh pemangku kepentingan. Bersamaan dengan terjadinya pandemic secara global menyebabkan seluruh penyelenggara pelayanan publik khususnya aparatur pemerintah beradaptasi dengan cepat untuk dapat tetap memberikan pelayanan yang prima dengan memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia.

Seiring dengan pelaksanaannya, pelayanan publik selalu membutuhkan umpan balik untuk terus dapat dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindaklanjut Peraturan Menteri PANRB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik harus melaksanakannya. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV merupakan Lembaga pemerintah dibawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi. LLDIKTI Wilayah IV yang merupakan penyelenggara layanan publik memiliki peran dan tanggungjawab dalam melaksanakan amanat pelayanan publik, sehingga perlu adanya evaluasi terhadap layanan dan tindaklanjut atas hasil evaluasi tersebut.

## II. PELAKSANAAN

Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) periode tahun 2022 dilaksanakan selama 3 kali pada bulan Januari, Mei dan Oktober, dengan cara mengisi melalui formulir secara online. Kuesioner yang digunakan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Hasil dari pelaksanaan tersebut di atas sebagai berikut:

a. Hasil penilaian tahun 2023 sebagai berikut:

Bulan	Jumlah Responden IKM	Target Responden IKM	Hasil Pengukuran	Point
Februari	462	400	82,67	B
Juni	322	400	83,32	B
Oktober	562	400	85,57	B

b. Skala pengukuran unsur kualitas pelayanan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

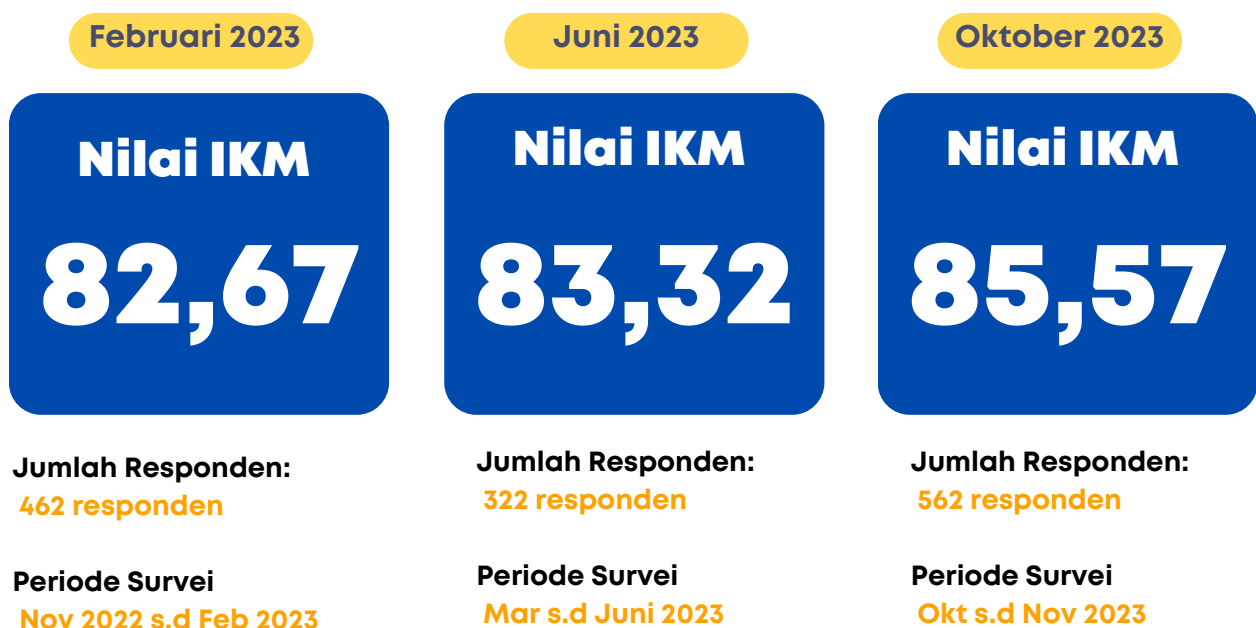
c. Perhitungan nilai rata – rata dari setiap unsur kualitas pelayanan selama tahun 2022 sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Bulan Februari		Bulan Juni		Bulan Desember	
		Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya	3,36	9,25	3,38	9,38	3,48	86,88
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini	3,20	8,80	3,24	8,99	3,36	83,94
U3	Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan	3,01	8,27	2,90	8,07	3,07	76,69
U4	Biaya/Tarif Layanan	3,74	10,27	3,68	10,21	3,77	94,17
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan (hasil) antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan Hasil yang diberikan	3,27	8,98	3,27	9,09	3,41	85,28
U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan	3,28	9,01	3,32	9,21	3,41	85,19
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,38	9,31	3,38	9,39	3,47	86,70
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,19	8,77	3,19	8,87	3,43	85,81
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Unit Pelayanan ini	3,63	9,99	3,64	10,11	3,73	93,24

d. Nilai yang paling terendah dari setiap periode dan semua unsur penilaian adalah

- kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- Kemudahan prosedur pelayanan

e. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:



### III. TINDAKLANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang terlihat di atas, perlu dilakukan tindaklanjut terhadap poin-poin layanan yang masih memiliki nilai di bawah standar. Tindaklanjut yang dilakukan yaitu:





No	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Hasil Implementasi	Penanggung jawab	Status
1	Mensosialisasikan agar seluruh pegawai dapat meningkatkan kinerjanya sehingga layanan yang diberikan dapat sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan atau bahkan lebih cepat;	Setiap Bulan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi Penguatan Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Setiap Layanan</li> <li>Apel Pagi dan Pengarahan terkait layanan setiap berkala</li> </ul>	Bagian Umum	Selesai
2	Agar koordinasi antar fungsi dalam pelaksanaan tugas kinerja lebih diintensifkan sehingga kita bisa memberikan pelayanan secara cepat, tepat, akurat;	Setiap Bulan	Melaksanakan Rapat Pimpinan dan Tim Kerja secara Berkala	Bagian Umum dan Tim Kerja	Selesai
3	Mengevaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik dengan Mereview Prosedur Operasional Standar dan Standar Layanan Publik yang telah ditetapkan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif	Februari 2024	Pelaksanaan perbaikan dan tindak lanjut dari hasil SKM <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan Pembaruan Prosedur Operasional Standar</li> <li>Melakukan Pembaruan Standar Layanan Publik</li> </ul>	Tim Kerja HKT dan Tim Kerja Tata Usaha, Humas dan Kerjasama	Sedang Proses



### III. TINDAKLANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT


No	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Hasil Implementasi	Penanggung jawab	Status
4	Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan memberikan motivasi petugas layanan melalui pelatihan dan rapat evaluasi	Setiap Bulan	Peningkatan motivasi dan pengembangan kompetensi Petugas Layanan berdasarkan kebutuhan Adapun pelaksanaan pelatihan meliputi : <ul style="list-style-type: none"><li>• Service excellent, yang diperuntukan bagi seluruh petugas layanan</li><li>• Pelatihan Kompetensi Teknis yang berkaitan dengan masing-masing jabatan</li><li>• Rapat Tim Kerja yang dilaksanakan rutin setiap bulan.</li></ul>	Tim Kerja HKT	Selesai
5	Melakukan dan menganggarkann peningkatan sarana dan prasana	November 2023 s.d. Januari 2024	<ul style="list-style-type: none"><li>• Melakukan perbaikan sarana unit layanan terpadu</li><li>• Menanggarkan rencana renovasi sarana unit layanan terpadu</li></ul>	Bagian Umum	On Progress

## IV. DOKUMENTASI REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

No	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Implementasi	Dokumentasi
1	Mensosialisasikan agar seluruh pegawai dapat meningkatkan kinerjanya sehingga layanan yang diberikan dapat sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan atau bahkan lebih cepat;	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi Penguatan Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Setiap Layanan</li> <li>Apel Pagi dan Pengarahan terkait layanan setiap berkala</li> </ul>	 
2	Agar koordinasi antar fungsi dalam pelaksanaan tugas kinerja lebih diintensifkan sehingga sehingga kita bisa memberikan pelayanan secara cepat, tepat, akurat;	Melaksanakan Rapat Pimpinan dan Tim Kerja secara Berkala	 
3	Mengevaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik dengan Mereview Prosedur Operasional Standar dan Standar Layanan Publik yang telah ditetapkan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif	Pelaksanaan perbaikan dan tindak lanjut dari hasil SKM <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan Pembaruan Prosedur Operasional Standar</li> <li>Melakukan Pembaruan Standar Layanan Publik</li> </ul>	Belum dilaksanakan



## IV. DOKUMENTASI REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

No	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Implementasi	Dokumentasi
4	<p>Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan memberikan motivasi petugas layanan melalui pelatihan dan rapat evaluasi</p>	<p>Peningkatan motivasi dan pengembangan kompetensi Petugas Layanan berdasarkan kebutuhan Adapun pelaksanaan pelatihan meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service excellent, yang diperuntukan bagi seluruh petugas layanan</li> <li>• Pelatihan Kompetensi Teknis yang berkaitan dengan masing-masing jabatan</li> <li>• Rapat Tim Kerja yang dilaksanakan rutin setiap bulan.</li> </ul>	
5	<p>Melakukan dan menganggarkann peningkatan sarana dan prasana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan perbaikan sarana unit layanan terpadu</li> <li>• Menanggarkan rencana renovasi sarana unit layanan terpadu</li> </ul>	<p>On Progress</p>



## V. KESIMPULAN

---

Tindaklanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat di Kantor LLDIKTI Wilayah IV secara bertahap diimplementasikan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, adil, transparan dan akuntabel. Dalam pelaksanaannya LLDIKTI Wilayah IV masih menghadapi berbagai kendala, namun solusi dan cara mengatasi masalah merupakan komitmen agar penyelenggaraan layanan dapat berjalan sesuai pedoman yang telah ditentukan.

Ada beberapa rencana tindaklanjut yang belum dilaksakan diantaranya:

1. Mengevaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik dengan Mereview Prosedur Operasional Standar dan Standar Layanan Publik yang telah ditetapkan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif
2. Melakukan dan menganggarkann peningkatan sarana dan prasana

Rencana tindaklanjut yang belum dilaksanakan sudah memiliki jadwal yang telah ditetapkan. Rencana tindaklanjut yang memiliki keterkaitan dengan anggaran akan dikordinasikan dengan bagian Perencanaan Keuangan dan BMN.

Demikian laporan ini dibuat sebagai pertanggungjawaban atas pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tahun 2023. Harapannya pada tahun 2024, akan ada peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat khususnya pada poin-poin yang saat ini masih dibawah standar. Selain itu, agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan lebih baik dan berkualitas, lebih cepat, tepat dan akurat.

Bandung, Januari 2024

Kepala Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IV,



M. Sumisuri

NIP 197901142003121001

# TERIMA KASIH

Sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindaklanjut Peraturan Menteri PANRB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik harus melaksanakannya.

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV merupakan Lembaga pemerintah dibawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi. LLDIKTI Wilayah IV yang merupakan penyelenggara layanan publik memiliki peran dan tanggungjawab dalam melaksanakan amanat pelayanan publik, sehingga perlu adanya evaluasi terhadap layanan dan tindaklanjut atas hasil evaluasi tersebut.

## Menjadi Katalisator dan Melayani Sepenuh Hati

### Kontak

#### LLDIKTI Wilayah IV

Jl. Phh. Mustofa No.38,  
Cikutra, Kec. Cibeunying  
Kidul, Kota Bandung,  
Jawa Barat 40124

lldikti4.kemdikbud.go.id  
informasi@lldikti4.id  
@lldiktiwilayah4

