



LAPORAN

PELAKSANAAN

SURVEI PELAYANAN

Di Fakultas Bahasa dan Seni

PERIODE SEPTEMBER 2024

FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
Gedung T14 Lt.2
Kampus Lidah Wetan, Surabaya 60213
fbs@unesa.ac.id

fbs.unesa.ac.id

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY PELAYANAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI UNESA
Periode September 2024

Disusun oleh Petugas Pelayanan Publik FBS

Ketua

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Masrur', with a large, sweeping flourish extending to the right.

Moch. Masrur, S.T.
NIP. 198801282014041001

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY PELAYANAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI UNESA
Periode September 2024

A. PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, tuntutan terhadap kualitas pelayanan di bidang pendidikan semakin meningkat. Teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam cara layanan administrasi dan akademik diselenggarakan. Fakultas dan universitas, termasuk FBS Universitas Negeri Surabaya, harus terus beradaptasi dan meningkatkan layanannya agar tetap relevan dan kompetitif. Digitalisasi, efisiensi, dan akuntabilitas adalah tiga elemen penting yang menjadi dasar pengembangan layanan di masa kini.

Selain itu, adanya peningkatan jumlah mahasiswa, perubahan regulasi, serta dinamika kebutuhan administrasi di lingkungan kampus memerlukan fleksibilitas dan inovasi dalam penyelenggaraan layanan dan peningkatan kompetensi pemberi layanan, dalam hal ini tenaga kependidikan (tendik). Fakultas juga dihadapkan pada tantangan untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan tetap dapat diakses secara cepat, akurat, dan memadai oleh seluruh civitas akademika.

Sebagai institusi yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, Fakultas Bahasa dan Seni menekankan pentingnya evaluasi terkait layanan tersebut, salah satunya melalui survei layanan ini. Oleh karena itu, laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi dan refleksi atas kinerja pelayanan tenaga kependidikan bulan September 2024 tersebut agar dapat mengidentifikasi berbagai kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang telah diberikan. Diharapkan dapat dilakukan langkah-langkah perbaikan di masa yang akan datang terkait peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan, baik dalam aspek administrasi, pelayanan akademik, maupun pelayanan kemahasiswaan. Evaluasi ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi para pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan dalam penyusunan strategi peningkatan layanan di bulan-bulan mendatang sehingga dapat memenuhi ekspektasi dari seluruh pengguna layanan, baik dosen, mahasiswa, maupun staf fakultas lainnya.

B. DESKRIPSI KEGIATAN

Kegiatan layanan tenaga kependidikan di Fakultas Bahasa dan Seni dilakukan untuk menunjang kegiatan tridharma bagi dosen serta pelaksanaan administrasi baik untuk dosen maupun mahasiswa agar bisa berjalan dengan baik dan lancar. Adapun jenis layanan yang dilakukan diantaranya seperti dibawah ini :

Layanan pada bagian Akademik dan Kemahasiswaan :

1. Permohonan surat ijin penelitian

2. Permohonan surat tugas
3. Pengurusan berkas yudisium
4. Penelitian dan PKM
5. Permohonan legalisir ijazah dan transkrip
6. Pengurusan SPK

Layanan pada bagian Prodi :

1. Peminjaman LCD
2. Peminjaman ruangan/kelas
3. Peminjaman properti lainnya
4. Permohonan surat izin

Layanan pada bagian persuratan (Sekretaris Dekan) :

1. Permohonan surat tugas kegiatan
2. Permohonan tanda tangan pimpinan
3. Permohonan surat izin
4. Permohonan surat tugas asesor
5. Permohonan surat keterangan

Layanan pada bagian Kepegawaian :

1. Permohonan usul kenaikan pangkat dan jabatan
2. Permohonan surat rekomendasi
3. Permohonan surat keterangan tridharma
4. Permohonan surat keterangan homebase
5. Permohonan usul tugas belajar
6. Permohonan surat keterangan bekerja

Setelah menerima layanan, pengguna layanan mengisi survey terkait respon mereka terhadap layanan yang telah diterima. Melalui survey ini, pengguna layanan memiliki kesempatan untuk menyampaikan pendapat, evaluasi, dan saran terkait pelayanan yang mereka terima. Butir pertanyaan dari survei tersebut dijabarkan pada tabel di bawah ini.

No	Item Pertanyaan
Penilaian Umum	
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.
2	Kemudahan prosedur pelayanan
3	Kenyamanan ruangan
Penilaian Perorangan	
4	Kesantunan dan keramahan
5	Kecepatan layanan sesuai SOP
6	Ketepatan layanan sesuai SOP
7	Kejelasan dalam pemberian informasi

Setiap responden diberikan item pertanyaan tersebut dengan memberikan penilaian pada skor rentang 1—5 (sangat kurang - sangat baik). Survey layanan Fakultas Bahasa dan Seni diletakkan pada meja tendik dan diberi barcode beserta nama tendik yang bertugas. Barcode tersebut yang terhubung dengan google form, sehingga responden dengan mudah mengisi survey yang diberikan oleh Fakultas Bahasa dan Seni. Berikut ini gambar layanan survey yang ada di meja tendik:



Gambar 1. Survey pelayanan di meja tendik



Gambar 2. Barcode Survey Pelayanan

C. TUJUAN KEGIATAN

Hasil survei akan dianalisis dan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan. Fakultas Bahasa dan Seni berkomitmen untuk menindaklanjuti setiap masukan yang diberikan demi menciptakan lingkungan layanan yang lebih baik, responsif, dan efisien. Partisipasi aktif dari seluruh civitas akademika sangat diharapkan untuk memberikan data yang akurat dan relevan, sehingga fakultas dapat terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Pelaksanaan survei ini juga menjadi bagian dari upaya fakultas untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam memberikan layanan publik. Oleh karena itu, partisipasi aktif dari seluruh pihak sangat diharapkan untuk memberikan data yang akurat dan relevan, yang nantinya akan bermanfaat bagi peningkatan mutu pelayanan di fakultas. Hal tersebut membutuhkan kesesuaian pada butir pertanyaan survey

1. Mengevaluasi kinerja tenaga kependidikan di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya selama bulan September 2024, dengan meninjau berbagai layanan yang diberikan, baik dalam aspek administrasi, akademik, kepegawaian, keuangan, maupun kemahasiswaan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan kepada seluruh civitas akademika Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya

D. PELAKSANAAN KEGIATAN

Pada bulan September 2024, terdapat 44 responden yang mengisi survei layanan tenaga kependidikan. Setiap masukan yang diperoleh dari hasil survei ini akan dirumuskan dalam bentuk rekomendasi dan tindakan perbaikan konkret, baik dalam jangka pendek maupun panjang. FBS Unesa berharap bahwa dengan adanya survei ini, fakultas dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan yang lebih baik, sejalan dengan visi universitas sebagai lembaga pendidikan yang unggul dan inovatif. Berikut ini presentase hasil kuisioner untuk setiap pernyataan:

No	Item Pertanyaan	Skor (%)				
		1	2	3	4	5
Penilaian Umum						
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.	0,00	0,00	4,55	34,09	61,36
2	Kemudahan prosedur pelayanan	0,00	0,00	2,27	47,73	50,00
3	Kenyamanan ruangan	0,00	0,00	6,82	43,18	50,00
Penilaian Perorangan						
4	Kesantunan dan keramahan	0,00	0,00	9,09	38,64	52,27
5	Kecepatan layanan sesuai SOP	0,00	0,00	11,36	31,82	56,82
6	Ketepatan layanan sesuai SOP	0,00	0,00	4,55	43,18	52,27
7	Kejelasan dalam pemberian informasi	0,00	0,00	4,55	40,91	54,55

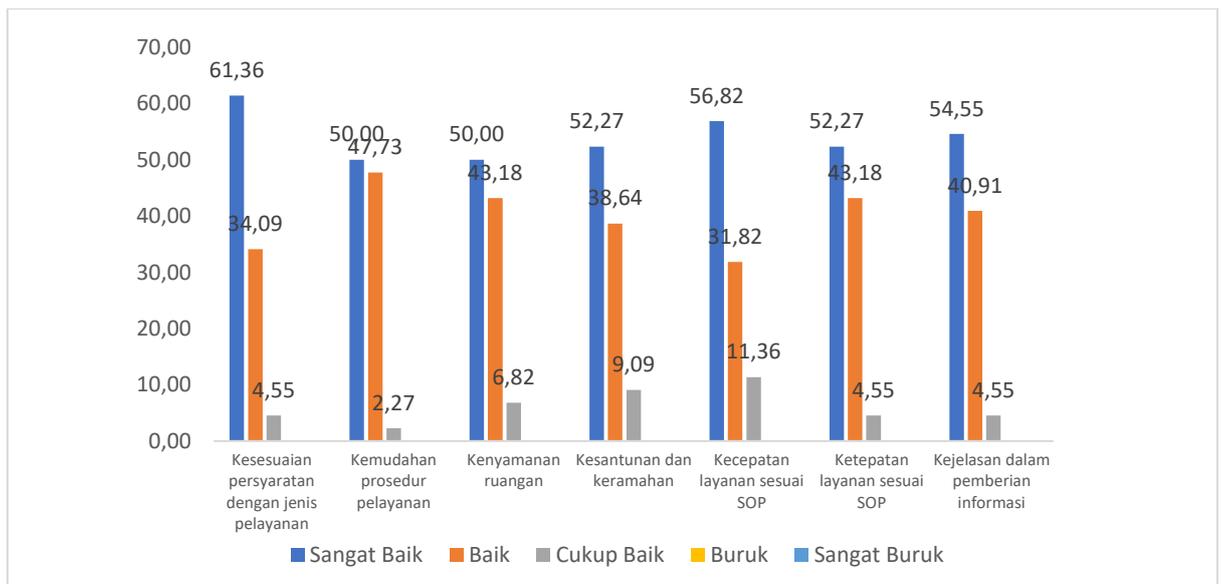
Dari tabel di atas, terkait penilaian umum, didapatkan bahwa pada item kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan, 61,36% responden menyatakan sangat baik; 34,09% responden menyatakan baik; dan 4,55% responden menyatakan cukup baik. Sementara itu, tidak ada responden yang menyatakan bahwa kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan tendik buruk dan sangat buruk.

Masih terkait aspek penilaian umum, pada item kemudahan prosedur pelayanan, 50,00% responden menyatakan sangat baik; 47,73% responden menyatakan baik; dan 2,27% responden menyatakan cukup baik. Sementara itu, tidak ada responden yang menyatakan bahwa kemudahan prosedur pelayanan buruk dan sangat buruk. Pada item kenyamanan ruangan, 50,00% responden menyatakan sangat baik; 43,18% responden menyatakan baik; dan 6,82% responden menyatakan cukup baik. Sementara itu, tidak ada responden yang menyatakan bahwa kenyamanan ruangan buruk dan sangat buruk.

Selanjutnya, pada aspek penilaian perorangan, terkait item kesantunan dan keramahan, 52,27% responden menyatakan sangat baik; 38,64% responden menyatakan baik; dan 9,09% responden menyatakan cukup baik. Sementara itu, tidak ada responden yang menyatakan bahwa kesantunan dan keramahan tendik buruk dan sangat buruk. Pada item kecepatan layanan sesuai SOP, 56,82% responden menyatakan sangat baik; 31,82% responden menyatakan baik; dan 11,36% responden menyatakan cukup baik. Sementara itu, tidak ada responden yang menyatakan bahwa kecepatan layanan sesuai SOP tendik buruk dan sangat buruk.

Pada item ketepatan layanan sesuai SOP, 52,27% responden menyatakan sangat baik; 43,18% responden menyatakan baik; dan 4,55% responden menyatakan cukup baik. Sementara itu, tidak ada responden yang menyatakan bahwa ketepatan layanan sesuai SOP tendik buruk dan sangat buruk. Pada item kejelasan dalam pemberian informasi, 54,55% responden menyatakan sangat baik; 40,91% responden menyatakan baik; dan 4,55% responden menyatakan cukup baik. Sementara itu, tidak ada responden yang menyatakan bahwa kejelasan dalam pemberian informasi buruk dan sangat buruk.

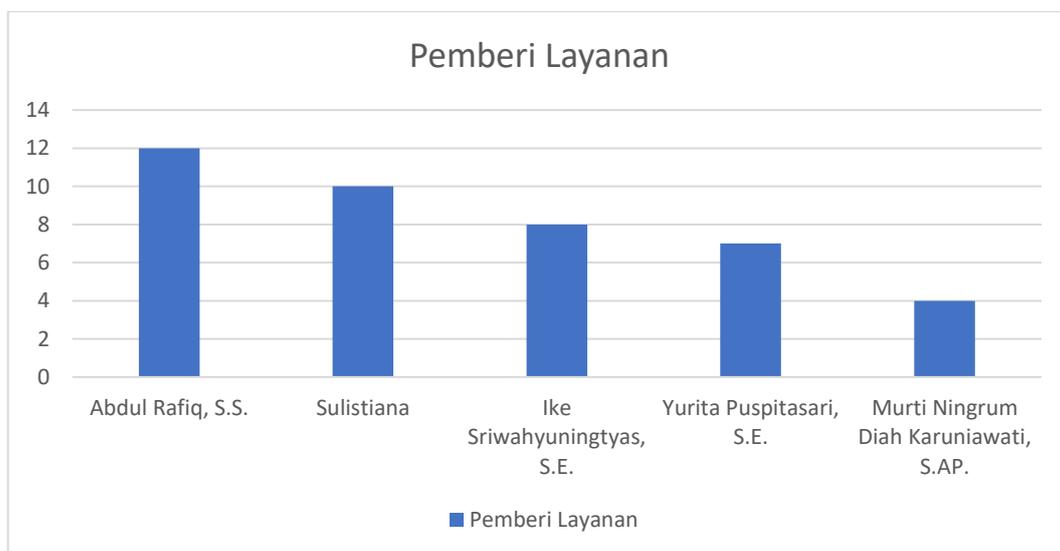
Untuk melihat pencapaian tertinggi dan terendah pada setiap item, hasil survei layanan tendik tersebut dapat dilihat melalui chart berikut.



Gambar 3. Hasil Tingkat Kepuasan Layanan Tenaga Kependidikan Berdasarkan Butir Penyataan

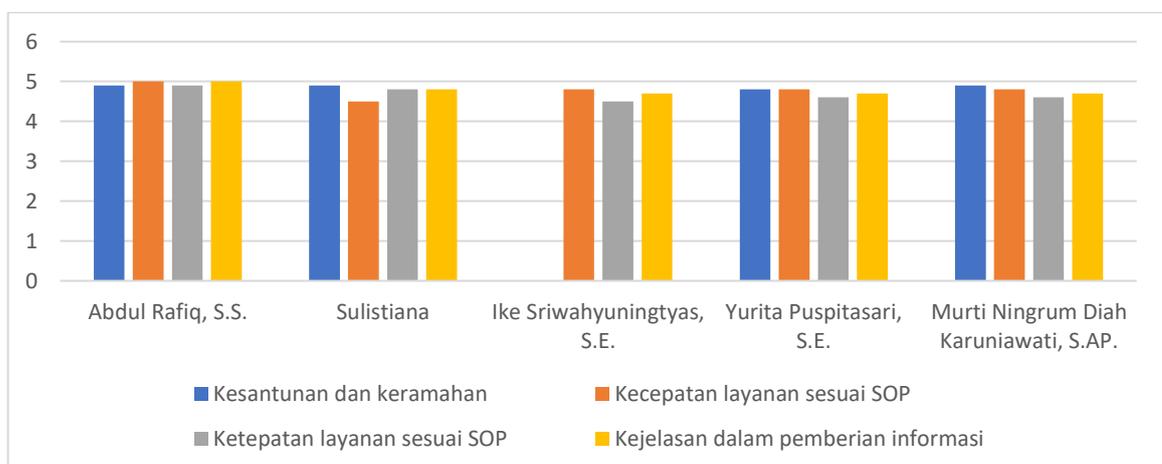
Dari gambar di atas, pada pernyataan sangat baik, terlihat bahwa item pertanyaan dengan nilai tertinggi terdapat pada kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan. Sementara itu, item pertanyaan yang terendah adalah kenyamanan ruangan dengan tingkat kepuasannya sebesar 50,00% dan kecepatan layanan sesuai SOP dengan tingkat kepuasannya sebesar 56,56%. Dari hal tersebut, peningkatan kenyamanan ruangan dan kecepatan layanan sesuai SOP tenaga kependidikan menjadi aspek yang perlu ditingkatkan dalam pemberian layanan tenaga kependidikan.

Lebih lanjut berikut 5 nama pemberi layanan terbanyak menurut jumlah isian responden



Gambar 4. Nama Pemberi Layanan menurut isian Responden

Dari total 44 pengisi survey, 12 diantaranya memberi penilaian pada tendik atas nama Abdul Rafiq, 10 penerima layanan dari Sulistiana, 8 dari Ike Sriwahyuningtyas, 7 dari Yurita Puspitasari, dan 4 dari Murti Ningrum Diah Karuniawati. Penilaian untuk mereka mencapai nilai rata-rata seperti berikut untuk setiap butir pernyataan



Gambar 5. Penilaian tiap butir pernyataan

Dari 44 responden yang mengisi kuesioner, berikut rekap jenis pelayanan yang mereka terima :

No	Jenis Layanan	Jumlah
1.	Pelayanan peminjaman kelas	3
2.	Peminjaman LCD	10
3.	Konsultasi sistem aduan fbs	1
4.	Mengurus surat ijin penelitian	2
5.	Peminjaman properti	2
6.	Legalisir ijazah	3
7.	Mengurus SPK	4
8.	Mengurus berkas yudisium	5
9.	Permohonan surat tugas	6
10.	Mengurus surat ijin penelitian	2
11.	Permohonan surat keterangan aktif kuliah	2
12.	Pelayanan penelitian dan PKM	1
13.	Permohonan surat ijin dekan	1
14.	Permohonan surat keterangan bekerja	2

E. Tindak Lanjut

Dari kesimpulan hasil survey di atas menunjukkan bahwa layanan tenaga kependidikan sudah baik, namun ada beberapa layanan dan fasilitas yang masih perlu ditingkatkan lagi seperti kecepatan layanan sesuai SOP dan kenyamanan ruangan untuk layanan. Perlu ada Tindakan untuk mengatur mengenai kenyamanan ruang layanan dan akan dikoordinasikan pada pihak terkait, yaitu bidang 2, terkait prasarana.

