

LAPORAN

PERBAIKAN

**PELAYANAN SEBAGAI TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**Fakultas Bahasa dan Seni
2025**

**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
PERBAIKAN PELAYANAN SEBAGAI TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
FAKULTAS BAHASA DAN SENI UNESA
TAHUN 2025

Disusun oleh Petugas Pelayanan Publik FBS

Ketua

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Shofani', is positioned below the title 'Ketua'.

Shofani Azhari
NIP. 199507032024062001

LAPORAN
PERBAIKAN PELAYANAN SEBAGAI TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
FAKULTAS BAHASA DAN SENI UNESA
Tahun 2025

A. DESKRIPSI

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan komitmen utama Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya dalam mendukung tata kelola institusi yang profesional, transparan, dan akuntabel. Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan serta memastikan kesesuaian pelaksanaan layanan dengan standar yang telah ditetapkan, fakultas secara berkala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat menjadi instrumen penting dalam sistem penjaminan mutu internal, karena mampu memberikan gambaran objektif terkait persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima. Hasil survei tersebut selanjutnya dianalisis dan dibahas dalam forum evaluasi mutu sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk dokumentasi pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat, khususnya terkait perbaikan pelayanan di lingkungan Fakultas Bahasa dan Seni.

B. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik dengan melibatkan seluruh pengguna layanan, baik mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, maupun masyarakat umum. Survei dilaksanakan melalui instrumen kuesioner berbasis digital yang terintegrasi dengan sistem penjaminan mutu fakultas.

Adapun aspek yang diukur dalam survei meliputi persyaratan layanan, prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, serta penanganan pengaduan.

Data hasil survei kemudian direkapitulasi dan dianalisis untuk mengidentifikasi potensi ketidaksesuaian layanan maupun area yang memerlukan peningkatan kualitas pelayanan.

C. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan di Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya Tahun 2025, diperoleh gambaran umum bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan berada pada kategori Sangat Baik. Survei dilaksanakan dengan melibatkan responden mahasiswa aktif sebagai pengguna utama layanan akademik dan administrasi fakultas.

Jumlah responden yang berpartisipasi dalam survei tercatat sebanyak 4.580 mahasiswa dari total populasi 9.463 mahasiswa, sehingga data yang diperoleh dinilai representatif dalam menggambarkan persepsi kepuasan pengguna layanan.

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan memperoleh nilai kesesuaian yang tinggi antara tingkat harapan dan kenyataan layanan. Adapun rincian capaian tingkat kesesuaian pada masing-masing dimensi adalah sebagai berikut:

- a. Dimensi Tangible (Sarana dan Prasarana) memperoleh tingkat kesesuaian sebesar 94,29%.
- b. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan Petugas) sebesar 94,75%.
- c. Dimensi Reliability (Keandalan Layanan) sebesar 95,11%.
- d. Dimensi Empathy (Kepedulian Petugas) sebesar 94,62%.
- e. Dimensi Assurance (Jaminan Layanan) sebesar 94,69%

No	Dimensi Layanan	Nilai Harapan	Nilai Kenyataan	Gap	Tingkat Kesesuaian (TKI)	Kategori	Temuan Prioritas	Tindak Lanjut
1	Tangible (Sarana Prasarana)	3,36	3,17	-19,17	94,29%	Sangat Baik	Tidak Prioritas	Monitoring & pemeliharaan fasilitas
2	Responsiveness (Ketanggapan)	3,35	3,17	-17,6	94,75%	Sangat Baik	Tidak Prioritas	Penguatan budaya layanan cepat
3	Reliability (Keandalan)	3,37	3,21	-16,5	95,11%	Sangat Baik	Tidak Prioritas	Standarisasi SOP berkelanjutan

4	Empathy (Kepedulian)	3,35	3,17	-18	94,62%	Sangat Baik	Tidak Prioritas	Penguatan respons keluhan
5	Assurance (Jaminan)	3,35	3,17	-17,8	94,69%	Sangat Baik	Tidak Prioritas	Sosialisasi prosedur layanan

Secara keseluruhan, nilai rata-rata tingkat kesesuaian (Tingkat Kesesuaian Indeks/TKI) mencapai 94,69%, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi bahkan mendekati ekspektasi pengguna layanan.

Meskipun dalam analisis gap masih ditemukan selisih negatif antara harapan dan kenyataan pada beberapa indikator, selisih tersebut berada dalam batas toleransi mutu layanan dan tidak masuk dalam kategori prioritas perbaikan. Hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA) juga menunjukkan bahwa sebagian besar indikator layanan berada pada kuadran pertahankan prestasi dan prioritas rendah, sehingga tidak memerlukan tindakan korektif yang bersifat mendesak

Dengan demikian, berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pengguna layanan berada pada kategori Sangat Baik.
2. Tidak terdapat indikator layanan dengan nilai rendah.
3. Tidak ditemukan temuan prioritas yang memerlukan perbaikan pelayanan secara khusus.

Hasil ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Fakultas Bahasa dan Seni telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta mampu memenuhi harapan pengguna layanan.

D. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan, Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya tetap melaksanakan tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat, meskipun tidak ditemukan temuan prioritas yang memerlukan tindakan korektif khusus.

Tindak lanjut yang dilakukan difokuskan pada langkah-langkah penguatan mutu layanan yang bersifat preventif dan pengembangan kualitas pelayanan. Hal ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa capaian tingkat kepuasan yang telah berada pada kategori sangat baik dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan pada periode berikutnya.

Adapun beberapa bentuk tindak lanjut yang telah dilaksanakan antara lain melalui pemutakhiran informasi layanan pada media digital dan papan informasi guna menjamin keseragaman dan kemudahan akses informasi bagi pengguna layanan. Selain itu, dilakukan penguatan standarisasi prosedur layanan melalui sosialisasi dan internalisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada seluruh petugas layanan.

Fakultas juga melakukan optimalisasi sistem layanan berbasis digital sebagai upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses layanan, termasuk dalam hal pengajuan dokumen, disposisi, serta monitoring penyelesaian layanan. Langkah ini diharapkan mampu meminimalisasi potensi keterlambatan layanan serta meningkatkan transparansi proses pelayanan.

Di sisi sumber daya manusia, dilakukan pembinaan dan penguatan budaya layanan prima (service excellent) kepada petugas melalui briefing berkala, monitoring kinerja layanan, serta evaluasi responsivitas petugas dalam melayani pengguna.

Selain itu, pemeliharaan dan peningkatan sarana prasarana layanan juga menjadi bagian dari tindak lanjut, khususnya pada aspek kenyamanan ruang layanan, fasilitas pendukung antrean, serta infrastruktur layanan digital.

Dengan demikian, meskipun tidak terdapat temuan prioritas, fakultas tetap melaksanakan tindak lanjut sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu berkelanjutan.

E. EVALUASI

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi pasca pelaksanaan tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat, secara umum kualitas pelayanan di Fakultas Bahasa dan Seni menunjukkan kondisi yang stabil dan konsisten pada kategori sangat baik.

Evaluasi dilakukan melalui pemantauan indikator waktu penyelesaian layanan, konsistensi implementasi SOP, responsivitas petugas, serta kejelasan informasi layanan yang disampaikan kepada pengguna. Selain itu, kanal pengaduan dan survei kepuasan lanjutan juga digunakan sebagai instrumen kontrol mutu layanan.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa seluruh unit layanan telah melaksanakan standar pelayanan secara konsisten. Petugas layanan dinilai mampu memberikan pelayanan yang ramah, informatif, serta responsif terhadap kebutuhan pengguna. Proses layanan juga dinilai semakin efektif dengan dukungan sistem digital yang terintegrasi.

Ketersediaan sarana dan prasarana layanan turut mendukung kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan, baik layanan tatap muka maupun daring. Tidak ditemukan kendala signifikan yang berdampak pada penurunan kualitas layanan.

Dengan demikian, evaluasi terhadap pelaksanaan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat menegaskan bahwa:

1. Perbaikan pelayanan telah diimplementasikan secara optimal.
2. Tidak terdapat temuan lanjutan yang memerlukan tindakan korektif.
3. Kualitas layanan berada pada kondisi terjaga dan stabil.

Evaluasi ini menjadi dasar bagi fakultas untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan serta mengembangkan inovasi layanan sebagai bagian dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkelanjutan.

F. PENUTUP

Laporan Perbaikan Pelayanan sebagai Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya Tahun 2025 disusun sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan penjaminan mutu layanan publik di lingkungan fakultas.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan, diperoleh capaian tingkat kepuasan pengguna layanan pada kategori Sangat Baik di seluruh unsur pelayanan yang diukur. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa tidak terdapat indikator pelayanan yang masuk dalam kategori prioritas perbaikan, sehingga dapat dinyatakan nihil temuan korektif yang memerlukan penanganan khusus.

Meskipun demikian, fakultas tetap melaksanakan berbagai langkah penguatan mutu layanan sebagai bentuk komitmen terhadap prinsip perbaikan berkelanjutan (continuous improvement). Upaya tersebut diwujudkan melalui monitoring konsistensi standar layanan, optimalisasi sistem layanan digital, penguatan kapasitas petugas, serta pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan.

Melalui laporan ini diharapkan seluruh unit layanan dapat terus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dicapai, sekaligus mendorong lahirnya inovasi layanan yang adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik di Fakultas Bahasa dan Seni diharapkan senantiasa selaras dengan prinsip profesionalitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat.

