

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN PUBLIK  
TAHUN 2024**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2024**

## A. PENDAHULUAN

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang (UNNES) telah melaksanakan serangkaian survei kepuasan sebagai bentuk perbaikan berkelanjutan dan berkesinambungan (*continuous improvement*) terhadap layanan yang diberikan Fakultas Hukum UNNES. Pengumpulan data penilaian layanan diberikan Fakultas Hukum UNNES dalam menunjang kegiatan akademik dan non-akademik. Kegiatan survei diberikan kepada civitas akademika dari unser Dosen, Tenaga Kependidikan, Mahasiswa, Mitra Kerjasama, Alumni dan Pengguna Alumni. Survei ini diperuntukan sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut lembaga.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan layanan. Pertama, untuk mendorong partisipasi stakeholder sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## B. DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan layanan publik oleh Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai survei pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No .	Survei Layanan	Indeks Tri Wulan I	Indeks Tri Wulan II	Indeks Tri Wulan III	Indeks Tri Wulan IV
1 .	Angket Kepuasan Layanan bagi Dosen	4.01	4.18	4.21	4.31
2 .	Angket Kepuasan Layanan bagi Mahasiswa	3.66	3.76	3.81	3.87
3 .	Angket Kepuasan Layanan bagi	3.99	4.06	4.19	4.28

No .	Survei Layanan	Indeks Tri Wulan I	Indeks Tri Wulan II	Indeks Tri Wulan III	Indeks Tri Wulan IV
	Tenaga Kependidikan				
4 .	Angket Kepuasan Layanan bagi Lulusan	4.34	4.49	4.51	4.59
5 .	Angket Kepuasan Layanan bagi Pengguna Lulusan	4.45	4.67	4.69	4.73
6 .	Angket Kepuasan Layanan bagi Mitra Kerjasama	3.80	3.97	3.97	4.02

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena masih ada yang rendahnya pada survei layanan tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

#### Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan Layanan Publik

No.	Perioritas Layanan	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggungjawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Angket Kepuasan Layanan bagi Mahasiswa	1) Mengevaluasi kembali prosedur pelayanan bersama tim bagian Akademik dan Kemahasiswaan, Umum dan Sumberdaya dan Keuangan 2) Mengimplementasi Pelayanan Terpadu	V				Tim Akamwa, Umpeg dan Sumber Daya, Keuangan dan Akuntansi
2	Angket Kepuasan Layanan bagi Mitra Kerjasama	1) Memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Kerjasama yang telah dibuat	V				Tim Survei dan Bagian Kerjasama Fakultas

No.	Prioritas Layanan	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggungjawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		2) Berkoordinasi dengan tim kerjasama mengenai standar pelayanan kerjasama yang baik					

### C. Realisasi Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	a. Mengevaluasi kembali prosedur pelayanan bersama tim bagian Akademik dan Kemahasiswaan, Umum dan Sumberdaya dan Keuangan	Sudah	Mengadakan evaluasi terkait prosedur pelayanan bersama tim bagian Akademik dan Kemahasiswaan, Umum dan Sumberdaya dan Keuangan	Terlampir	-
	b. Mengimplementasi Pelayanan Terpadu	Sudah	Mengimplementasi pelayanan terpadu di sistem silaw.com	Terlampir	-
2.	a. Memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Kerjasama yang telah dibuat	Sudah	Mengimplementasi pelayanan sesuai SOP terkait kerjasama bersama mitra	Terlampir	-
	b. Berkoordinasi dengan tim kerjasama mengenai standar pelayanan kerjasama yang baik	Sudah	Mengadakan rapat koordinasi dengan tim kerjasama terkait standar pelayanan	Terlampir	-

#### D. Simpulan

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

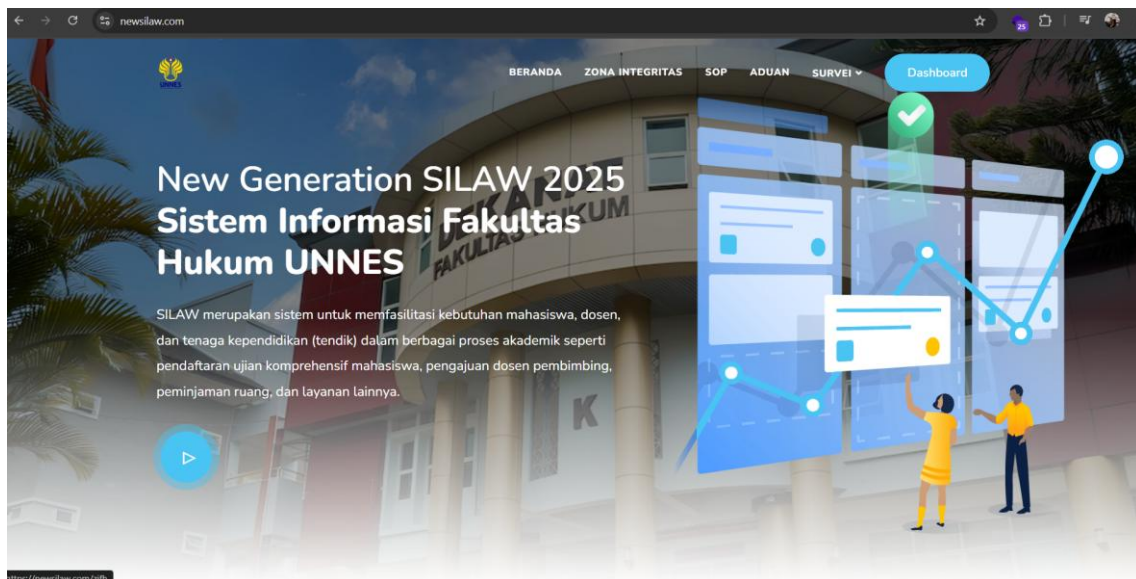
- 1) Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang telah menindaklanjuti rencana tindaklanjut sebanyak 100%
- 2) Tindak lanjut Survei Kepuasan Layanan Publik melibatkan *stakeholder* terkait yaitu Tim Fakultas, Dosen, Tendik dan Mahasiswa.

#### Lampiran Dokumentasi Tindak Lanjut

1. Mengadakan koordinasi bersama Fakultas, Dosen, Tendik terkait untuk mendiskusikan prosedur pelayanan publik.



2. Screenshoot Aplikasi Silaw Pelayanan Fakultas



## Koordinasi bersama Tim Survei

