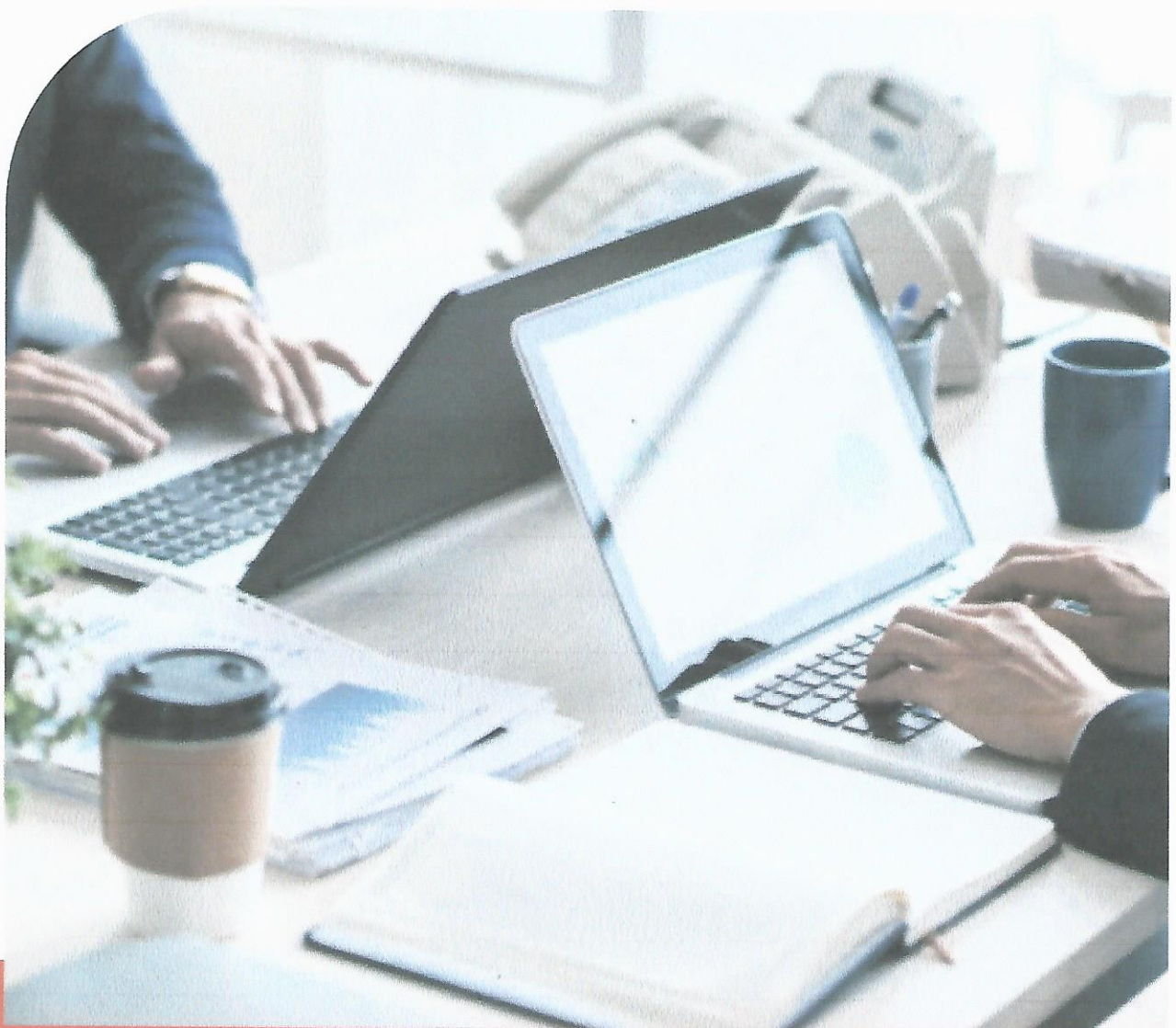




KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH XIII

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya survei kepuasan masyarakat (SKM) pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah XIII telah dilaksanakan sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Survei ini dilaksanakan untuk mengetahui penilaian dari pengguna terhadap layanan yang selama ini telah diberikan oleh LLDikti Wilayah XIII karena LLDikti Wilayah XIII mempunyai komitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang lebih baik dari waktu ke waktu.

Pada akhirnya kami mengucapkan terima kasih atas dukungan dari semua pihak yang secara aktif membantu kelancaran pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) pada LLDikti Wilayah XIII. Semoga hasil survei ini menjadi motivasi bagi LLDikti Wilayah XIII untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik.



Banda Aceh, 8 Juni 2021

Kepala,

Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIP 195908151987031001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	ii
BAB I Pendahuluan	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Dasar Hukum.....	1
3. Maksud dan Tujuan.....	2
4. Metodologi SKM.....	2
5. Tim Pelaksana SKM	3
BAB II Hasil SKM.....	4
BAB III Penutup	9
LAMPIRAN	
1. Kuesioner SKM	
2. Rekapitulasi SKM	
3. Hasil IKM	

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti) Wilayah XIII adalah salah satu lembaga yang merupakan perpanjangan tangan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi dalam rangka meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi khususnya yang ada di wilayah Aceh. Sebagai salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik, LLDikti Wilayah XIII berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang baik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan, LLDikti Wilayah XIII melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik yang selama ini telah dilaksanakan oleh LLDikti Wilayah XIII. Hal ini didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Survei ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat ini adalah sebagai pedoman dan acuan bagi LLDikti Wilayah XIII untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat, diharapkan hasil survei ini dapat dijadikan gambaran tentang kinerja pelayanan yang telah berjalan serta terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di LLDikti Wilayah XIII.

Tujuan dilaksanakannya survei ini untuk mengetahui kelebihan, kelemahan, serta kekurangan dari masing-masing unsur dalam pelaksanaan pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh LLDikti Wilayah XIII secara periodik yang diperoleh dari *feed back*/umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat sehingga akan didapatkan perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

4. Metodologi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh LLDikti Wilayah XIII pada tanggal 10 Mei 2021 yaitu dengan cara memberikan tautan (*link/google form*) kuesioner kepada pengguna layanan. Sampel pengguna layanan yang diambil yaitu Ketua Badan Penyelenggara Perguruan Tinggi, Pimpinan Perguruan Tinggi, Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan, Operator PDDikti dan Mahasiswa/i. Survei ini terdiri dari delapan pertanyaan terkait layanan yang diberikan oleh LLDikti Wilayah XIII dengan beberapa alternatif jawaban yang telah disediakan. Responden yang melakukan survei ini sejumlah 75 responden. Survei ini menyajikan bentuk jawaban dengan kategori:

- ❖ Tidak sesuai nilai 1
- ❖ Kurang sesuai nilai 2
- ❖ Sesuai nilai 3
- ❖ Sangat sesuai nilai 4

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat ini dihitung menggunakan rumus:

$$1) \text{ Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

Jumlah Unsur 8

$$2) \text{ Skor KM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times 0,125$$

Total unsur yang terisi

3) Interpestasi = IKM X 25

5. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Tim pelaksana survei kepuasan masyarakat LLDikti Wilayah XIII yaitu

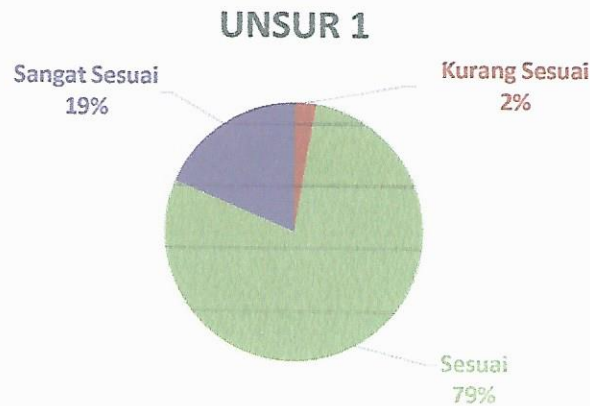
- a. Pengarah : Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
- b. Penanggung Jawab : Dr. Muhammad Ilham Maulana, S.T., M.T.
- c. Ketua : Drs. M. Najib., M.Pd.
- d. Sekretaris : Syafi'i., S.E., M.Si. Ak.
- e. Anggota : 1. Julfikar, S.E., M.Si.
: 2. M. Jakfar, S.K.M.
: 3. Rahmad Faraby, S.T.
: 4. Irawani, S.Si.
: 5. Melvi Salsabil Azrianda, S.H.
: 6. Muhammad Ridha Rizky, S.P.
: 7. Riantari Maharani, S.E., S.H.
: 8. Shafrya Putri, S.E.
: 9. Yunny Geubrina, S.Pd.

BAB II

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

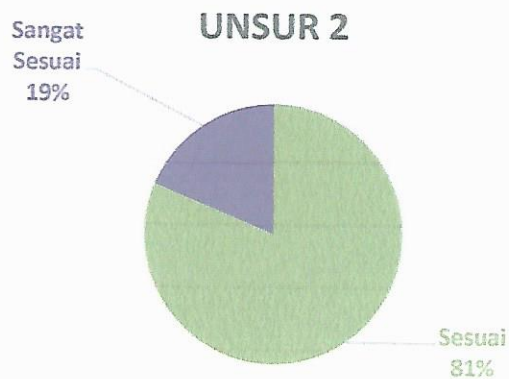
Berikut ini adalah hasil kuesioner survei kepuasan masyarakat dengan jumlah 75 responden yang pernah mendapatkan pelayanan pada LLDikti Wilayah XIII.

1. Apakah standar layanan yang selama ini dilaksanakan oleh LLDikti sudah sesuai dengan aturan yang ada?



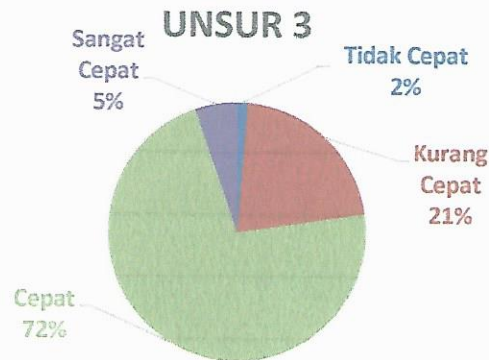
Hasil kuesioner di atas menunjukkan mayoritas responden, yaitu 79% menyatakan bahwa standar layanan yang dilaksanakan di LLDikti Wilayah XIII sudah sesuai dengan aturan yang ada. Selebihnya, terdapat 19% yang menyatakan sangat sesuai, dan terdapat 2% responden yang menyatakan kurang sesuai.

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?



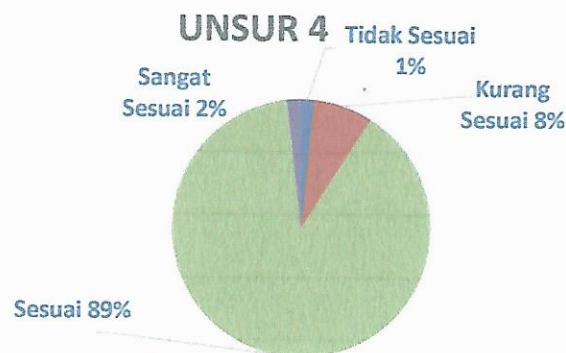
Hasil kuesioner di atas menunjukkan mayoritas responden, yaitu 81% menyatakan kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanan. Selebihnya, terdapat 19% yang menyatakan sangat sesuai.

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?



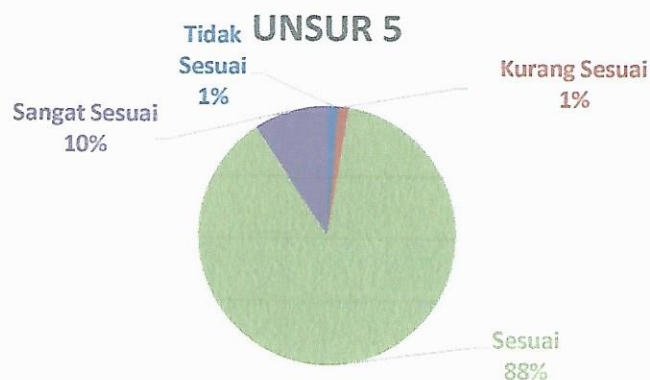
Hasil kuesioner di atas menunjukkan mayoritas responden, yaitu 72% menyatakan bahwa pelayanan sudah cepat dari segi ketepatan waktu dalam memberikan layanan, sangat cepat 5 %, kurang cepat 21% dan sisanya 2% memilih tidak cepat.

4. Apakah penyelesaian proses pelayanan telah sesuai dengan informasi yang diberikan/didapatkan



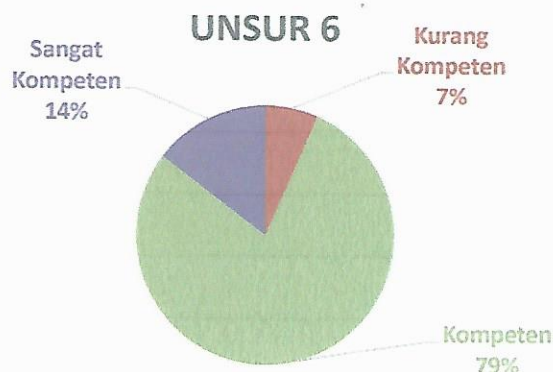
Hasil kuesioner di atas menunjukkan mayoritas responden, yaitu 89% menyatakan penyelesaian proses pelayanan sesuai dengan informasi yang diberikan, 2% menyatakan sangat sesuai, 8% menyatakan kurang sesuai namun ada juga responden yang menyatakan tidak sesuai yaitu 1%

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan?



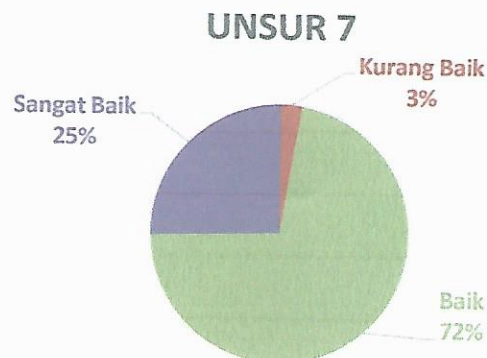
Hasil kuesioner di atas menunjukkan mayoritas responden, yaitu 88%, menyatakan kesesuaian produk pelayanan dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan, 10% responden menyatakan sangat sesuai, namun ada juga responden yang menyatakan kurang sesuai dan tidak sesuai dengan hasil jawaban masing-masing 1%

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?



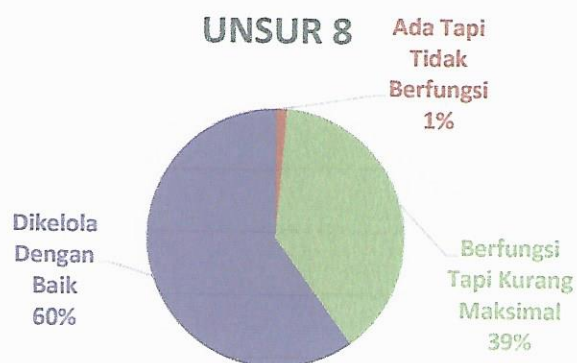
Hasil kuesioner di atas menunjukkan mayoritas responden, yaitu 79% menyatakan petugas dalam memberikan pelayanan sudah berkompeten, sedangkan 14% menyatakan sangat kompeten, dan terdapat 7% responden yang menyatakan petugas kurang berkompeten dalam memberikan pelayanan.

7. Apakah petugas dapat memberikan penjelasan yang baik terhadap layanan yang dibutuhkan?



Hasil kuesioner di atas menunjukkan mayoritas responden, yaitu 72%, menyatakan bahwa petugas sudah baik dalam memberikan penjelasan terhadap layanan yang dibutuhkan, sedangkan 25% responden menyatakan sudah sangat baik, namun ada juga terdapat 3% responden yang menyatakan petugas kurang baik dalam memberikan penjelasan terhadap layanan yang dibutuhkan.

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?



Hasil kuesioner di atas menunjukkan mayoritas responden, yaitu 60%, menyatakan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan dikelola dengan baik, sedangkan 39% menyatakan berfungsi tapi kurang maksimal, namun ada juga 1% yang menyatakan pengaduan pengguna layanan ada tapi tidak berfungsi.

BAB III

PENUTUP

Gambaran dan analisis hasil capaian survei kepuasan masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan LLDikti Wilayah XIII sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna layanan publik. Secara keseluruhan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan LLDikti Wilayah XIII mempunyai nilai IKM **78,67** dengan kriteria **Baik**.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan salah satu aspek kebijakan pelayanan dalam penilaian kinerja maka SKM ini diwajibkan dilakukan minimal sekali dalam setahun dengan mempertimbangkan prioritas pembenahan yang direkomendasikan antara lain:

1. Mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama peningkatan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem, ketepatan waktu dan mekanisme pelayanan publik.
2. Meningkatkan sistem pelayanan secara online untuk memudahkan layanan.
3. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan.

REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH XIII

No Resp	Timestamp	Jenis Kelamin	Pekerjaan	1. Apakah standar layanan yang selama ini dilaksanakan oleh LLDikti sudah sesuai dengan aturan yang ada?	2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	3. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	4. Apakah penyelesaian proses pelayanan telah sesuai dengan informasi yang diberikan/didapatkan?	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar layanan dengan hasil yang diberikan?	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	7. Apakah petugas dapat memberikan penjelasan yang baik terhadap layanan yang dibutuhkan?	8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
1	05/10/2021 10:19	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
2	05/10/2021 10:20	Perempuan	Direktur PTS	Sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
3	05/10/2021 10:20	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Kurang sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
4	05/10/2021 10:20	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
5	05/10/2021 10:20	Laki-Laki	Dosen	Sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sangat baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
6	05/10/2021 10:21	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
7	05/10/2021 10:22	Perempuan	Operator PDDikti	Sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
8	05/10/2021 10:22	Perempuan	Ketua Prodi	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
9	05/10/2021 10:23	Laki-Laki	Dosen	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Sesuai	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik
10	05/10/2021 10:23	Laki-Laki	Dosen	Sesuai	Sesuai	Tidak cepat	Kurang sesuai	Sesuai	Kurang kompeten	Kurang baik	Berfungsi tapi kurang maksimal

11	05/10/2021 10:24	Perempuan	Operator PDDikti	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
12	05/10/2021 10:25	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik
13	05/10/2021 10:25	Laki-Laki	Tenaga Kependidikan	Sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
14	05/10/2021 10:26	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
15	05/10/2021 10:26	Laki-Laki	Dosen	Sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Sangat sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik
16	05/10/2021 10:26	Perempuan	Dosen	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik
17	05/10/2021 10:28	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Kurang sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
18	05/10/2021 10:35	Laki-Laki	Operator PDDikti	Sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Sangat sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik
19	05/10/2021 10:36	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
20	05/10/2021 10:36	Perempuan	Pimpinan	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
21	05/10/2021 10:37	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
22	05/10/2021 10:42	Laki-Laki	Operator PDDIKTI	Sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
23	05/10/2021 10:48	Perempuan	Dosen tetap	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
24	05/10/2021 10:51	Perempuan	Dosen yayaan	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik

25	05/10/2021 10:52	Laki-Laki	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
26	05/10/2021 10:53	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
27	05/10/2021 10:53	Laki-Laki	Dosen	Kurang sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Sesuai	Sesuai	Kurang kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
28	05/10/2021 10:55	Perempuan	Dosen	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik
29	05/10/2021 10:56	Perempuan	Mahasiswi	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
30	05/10/2021 10:57	Perempuan	Mahasiswa	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
31	05/10/2021 10:58	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Kurang sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
32	05/10/2021 10:57	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Sangat sesuai	Sesuai	Kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik
33	05/10/2021 10:57	Laki-Laki	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik
34	05/10/2021 10:58	Laki-Laki	Tenaga Kependidikan	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
35	05/10/2021 10:58	Perempuan	Mahasiswi	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
36	05/10/2021 10:58	Perempuan	Mahasiswi	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik
37	05/10/2021 10:58	Perempuan	Mahasiswa	Sesuai	Sesuai	Sangat cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
38	05/10/2021 10:58	Perempuan	Mahasiswi	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat cepat	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik

39	05/10/2021 10:59	Perempuan	Mahasiswa	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
40	05/10/2021 10:59	Laki-Laki	Mahasiswa	Sangat sesuai	Sesuai	Cepat	Sangat sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik
41	05/10/2021 10:59	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
42	05/10/2021 10:59	Perempuan	Mahasiswa	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
43	05/10/2021 11:00	Perempuan	Mahasiswi	Sangat sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
44	05/10/2021 11:00	Laki-Laki	TNI	Sangat sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
45	05/10/2021 11:00	Perempuan	Tenaga Pendidik	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
46	05/10/2021 11:01	Perempuan	Mahasiswi	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Tidak sesuai	Kurang kompeten	Sangat baik	Ada tapi tidak berfungsi
47	05/10/2021 11:01	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Kurang sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
48	05/10/2021 11:02	Laki-Laki	Operator PDDikti	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik
49	05/10/2021 11:02	Perempuan	Mahasiswa	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Sangat kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
50	05/10/2021 11:02	Laki-Laki	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
51	05/10/2021 11:03	Perempuan	Mahasiswi	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik
52	05/10/2021 11:04	Laki-Laki	Mahasiswa	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat cepat	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik

53	05/10/2021 11:04	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
54	05/10/2021 11:05	Laki-Laki	Dosen	Sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Sesuai	Sesuai	Kurang kompeten	Kurang baik	Dikelola dengan baik
55	05/10/2021 11:05	Laki-Laki	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
56	05/10/2021 11:06	Laki-Laki	Dosen	Sangat sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
57	05/10/2021 11:07	Perempuan	Wakil Rektor	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik
58	05/10/2021 11:07	Laki-Laki	Mahasiswa	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
59	05/10/2021 11:07	Laki-Laki	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
60	05/10/2021 11:12	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
61	05/10/2021 11:13	Laki-Laki	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
62	05/10/2021 11:16	Perempuan	Mahasiswi	Sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
63	05/10/2021 11:19	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
64	05/10/2021 11:22	Perempuan	Dosen	Kurang sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Sesuai	Kurang sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
65	05/10/2021 11:24	Perempuan	Tenaga Kependidikan	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
66	05/10/2021 11:24	Perempuan	Tenaga kependidikan	Sesuai	Sesuai	Kurang cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal

67	05/10/2021 11:25	Laki-Laki	Mahasiswa	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
68	05/10/2021 11:25	Perempuan	Tenaga kependidikan	Sesuai	Sangat sesuai	Sangat cepat	Sangat sesuai	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat baik	Dikelola dengan baik
69	05/10/2021 12:02	Laki-Laki	Mahasiswa	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
70	05/10/2021 12:18	Laki-Laki	Mahasiswa	Sesuai	Sesuai	Cepat	Tidak sesuai	Sesuai	Kurang kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
71	05/10/2021 12:53	Perempuan	Mahasiswa	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
72	05/10/2021 13:07	Laki-Laki	Tenaga kependidikan	Sangat sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik
73	05/10/2021 15:06	Perempuan	Dosen	Sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
74	05/11/2021 10:27	Perempuan	Mahasiswa	Sesuai	Sangat sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Berfungsi tapi kurang maksimal
75	05/11/2021 18:17	Perempuan	Mahasiswa	Sangat sesuai	Sesuai	Cepat	Sesuai	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik

REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH XIII

No Resp	Timestamp	Jenis Kelamin	Pekerjaan	9. Kritik dan Saran
1	05/10/2021 10:19	Perempuan	Dosen	Semakin baik ke depannya
2	05/10/2021 10:20	Perempuan	Direktur PTS	Semoga semakin ditingkatkan lagi
3	05/10/2021 10:20	Perempuan	Dosen	Sangat bagus
4	05/10/2021 10:20	Perempuan	Dosen	Pelayanan untuk informasi beasiswa bagi dosen tolong ditingkatkan
5	05/10/2021 10:20	Laki-Laki	Dosen	Perlu diadakan pertemuan antara dosen dengan pihak LLDikti secara rutin dan dijadwalkan secara khusus secara periodik.
6	05/10/2021 10:21	Perempuan	Dosen	Semoga kedepan jauh lebih baik daripada sebelumnya
7	05/10/2021 10:22	Perempuan	Operator PDDikti	Lebih ditingkatkan lagi mengenai ketepatan waktu dalam mengkonfirmasi masalah dari PTS
8	05/10/2021 10:22	Perempuan	Ketua Prodi	Sangat baik
9	05/10/2021 10:23	Laki-Laki	Dosen	Kita doakan LLDIKTI13 maju terus dan tanggap terus, terima kasih pelayanannya sangat bagus.
10	05/10/2021 10:23	Laki-Laki	Dosen	Sebaiknya, mengenai Jangka waktu pelayanan selama 7 hari bisa lebih dipersingkat. Karena 7 hari itu terlalu lama. Bahkan sangat lama bagi standar pelayanan di negara berkembang seperti negara kita. Saran saya, mungkin ada baiknya proses administrasi dapat dilakukan secara online, sehingga prosesnya lebih cepat. Sebagaimana pengalaman saya, saat pengurusan STR yang sekarang sudah bisa melalui online, lebih cepat dan praktis dibandingkan dengan proses administrasi secara manual.
11	05/10/2021 10:24	Perempuan	Operator PDDikti	Sudah sangat bagus dalam memberikan pelayanan dan solusi kepada kami
12	05/10/2021 10:25	Perempuan	Dosen	Semoga untuk kedepannya pelayanan lebih dapat ditingkatkan lagi (excellent service). Terimakasih atas pelayanan yang baik selama ini.
13	05/10/2021 10:25	Laki-Laki	Tenaga Kependidikan	Semoga LLDikti semakin jaya

14	05/10/2021 10:26	Perempuan	Dosen	Dipertahankan lebih ditingkatkan
15	05/10/2021 10:26	Laki-Laki	Dosen	Dari segi waktu mungkin dapat ditingkatkan lagi, jika memang tidak ada pejabat ditempat mungkin dapat diwakili oleh pejabat lain yang setara. Namun secara umum pelayan yang diberikan oleh LLDikti 13 sudah baik.
16	05/10/2021 10:26	Perempuan	Dosen	Tingkatkan pelayanan kepada perguruan tinggi swasta
17	05/10/2021 10:28	Perempuan	Dosen	Kritik: Pelayanan sebaiknya dimudahkan Saran: Pelayanan yang telah selesai agar dapat segera dihubungi.
18	05/10/2021 10:35	Laki-Laki	Operator PDDikti	Tetap dipertahankan pelayanan yang ada. Semoga semakin sukses
19	05/10/2021 10:36	Perempuan	Dosen	Komitmen dalam ketepatan waktu mungkin bisa ditingkatkan.
20	05/10/2021 10:36	Perempuan	Pimpinan	Smoga layanan l2dikti ke depan lebih baik lagi..
21	05/10/2021 10:37	Perempuan	Dosen	Semoga pelayanan semakin membaik
22	05/10/2021 10:42	Laki-Laki	Operator PDDIKTI	Untuk memaksimalkan layanan teknis kiranya semua tim layanan responnya di tingkatkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memiliki semangat saling membantu.
23	05/10/2021 10:48	Perempuan	Dosen tetap	Sudah maksimal dalam memberikan pelayanan
24	05/10/2021 10:51	Perempuan	Dosen yayasan	Agar dapat ditingkatkan lagi di masa depan
25	05/10/2021 10:52	Laki-Laki	Dosen	Tingkatkan terus pelayanan dan kerjasama dengan semua stakeholder
26	05/10/2021 10:53	Perempuan	Dosen	Agar ada sistem secara online sehingga akan lebih memudahkan dan efektif
27	05/10/2021 10:53	Laki-Laki	Dosen	Hendaknya Reviewer yang memeriksa berkas kenaikan jabatan fungsional memiliki bidang ilmunya sesuai sesuai dengan bidang ilmu dosen yang mengajukan berkas kenaikan jabatan fungsional. Misalnya, bila Reviewer ilmunya bidang sosial hendaknya Reviewernya juga dari bidang ilmu sosial, atau bila dosen yang mengajukan kenaikan jabatan fungsional bidang ilmunya humaniora hendaknya reviewernya juga mempunyai bidang ilmu yang sama, yaitu bidang ilmu humaniora.
28	05/10/2021 10:55	Perempuan	Dosen	Tingkatkan terus pelayanannya
29	05/10/2021 10:56	Perempuan	Mahasiswi	Baik.
30	05/10/2021 10:57	Perempuan	Mahasiswa	Semoga kedepannya lebih baik
31	05/10/2021 10:58	Perempuan	Dosen	Sudah baik dalam pelayanan , tetapi dalam pemeriksaan pengajuan pangkat mohon jangan terlalu lama
32	05/10/2021 10:57	Perempuan	Dosen	Sudah sangat bagus pelayanan Bapak/Ibu.

33	05/10/2021 10:57	Laki-Laki	Dosen	Semoga LLDIKTI wilayah XIII kedepan semakin lebih baik dalam memberikan pelayanan.
34	05/10/2021 10:58	Laki-Laki	Tenaga Kependidikan	Mohon agar ditingkatkan lagi Kinerja dan Layanan LLDikti Wilayah 13 Good Joob
35	05/10/2021 10:58	Perempuan	Mahasiswi	Baik
36	05/10/2021 10:58	Perempuan	Mahasiswi	Sangat memuaskan
37	05/10/2021 10:58	Perempuan	Mahasiswa	Bagus
38	05/10/2021 10:58	Perempuan	Mahasiswi	Semuanya dikelola dengan sangat baik
39	05/10/2021 10:59	Perempuan	Mahasiswa	Penjelasan yang diberikan pada zoom sangat mudah untuk dimengerti.
40	05/10/2021 10:59	Laki-Laki	Mahasiswa	Semoga kedepannya berkembang lagi
41	05/10/2021 10:59	Perempuan	Dosen	-
42	05/10/2021 10:59	Perempuan	Mahasiswa	Semoga kami mahasiswa semakin dibantu saja oleh lldikti
43	05/10/2021 11:00	Perempuan	Mahasiswi	Di kelola dengan baik
44	05/10/2021 11:00	Laki-Laki	TNI	Ke depan lebih bagus lagi
45	05/10/2021 11:00	Perempuan	Tenaga Pendidik	Tingkatkan terus
46	05/10/2021 11:01	Perempuan	Mahasiswi	Untuk pelayanan mohon ditingkatkan lagi
47	05/10/2021 11:01	Perempuan	Dosen	Smoga lebih baik lagi ke depannya
48	05/10/2021 11:02	Laki-Laki	Operator PDDikti	Sangat baik
49	05/10/2021 11:02	Perempuan	Mahasiswa	Pelayananya kedepanya makin baik dari sebelumnya
50	05/10/2021 11:02	Laki-Laki	Dosen	Ya
51	05/10/2021 11:03	Perempuan	Mahasiswi	Sangat baik
52	05/10/2021 11:04	Laki-Laki	Mahasiswa	Semoga kedepan semakin berkembang atau semakin kompeten
53	05/10/2021 11:04	Perempuan	Dosen	-
54	05/10/2021 11:05	Laki-Laki	Dosen	Mohon kelancaran urusan kenaikan pangkat
55	05/10/2021 11:05	Laki-Laki	Dosen	Bagus
56	05/10/2021 11:06	Laki-Laki	Dosen	Pada prinsipnya menurut saya LLDIKTI WIL XIII telah berbenah dengan baik dan hasilnya semakin sesuai dengan harapan kami, terima kasih kepada Pimpinan dan seluruh karyawan
57	05/10/2021 11:07	Perempuan	Wakil Rektor	Sudah sangat baik
58	05/10/2021 11:07	Laki-Laki	Mahasiswa	Terimakasih lldikti karena telah memberikan yang terbaik kepada kami

59	05/10/2021 11:07	Laki-Laki	Dosen	Untuk kritikan belum ada. Untuk saran dalam pelayanan agar lebih cepat proses pelayanannya dan lebih maksimal lagi.
60	05/10/2021 11:12	Perempuan	Dosen	Semoga LLDikti wil 13 semakin solid dalam kinerja
61	05/10/2021 11:13	Laki-Laki	Dosen	Peningkatan layanan secara daring untuk konsultasi.
62	05/10/2021 11:16	Perempuan	Mahasiswi	Ditingkatkan lagi
63	05/10/2021 11:19	Perempuan	Dosen	Semoga LLDIKTI XIII selalu memberikan pelayanan yang lebih baik dari waktu ke waktu
64	05/10/2021 11:22	Perempuan	Dosen	Adanya pelayanan secara online untuk memudahkan konsultasi
65	05/10/2021 11:24	Perempuan	Tenaga Kependidikan	Pelayanan diusahakan untuk dilakukan secara online
66	05/10/2021 11:24	Perempuan	Tenaga kependidikan	Harus ada komunikasi antara pelaksana pelayanan dengan pembuat aturan layanan, agar hasilnya sinkron
67	05/10/2021 11:25	Laki-Laki	Mahasiswa	Bagus
68	05/10/2021 11:25	Perempuan	Tenaga kependidikan	Diperlukan upgrade pelayanan publik secara terus menerus
69	05/10/2021 12:02	Laki-Laki	Mahasiswa	Pengoptimalan kembali
70	05/10/2021 12:18	Laki-Laki	Mahasiswa	Baik
71	05/10/2021 12:53	Perempuan	Mahasiswa	Sangat memuaskan
72	05/10/2021 13:07	Laki-Laki	Tenaga kependidikan	-
73	05/10/2021 15:06	Perempuan	Dosen	Perlu perbaikan terus menerus
74	05/11/2021 10:27	Perempuan	Mahasiswi	Ditingkat kan lagi
75	05/11/2021 18:17	Perempuan	Mahasiswa	Baik