



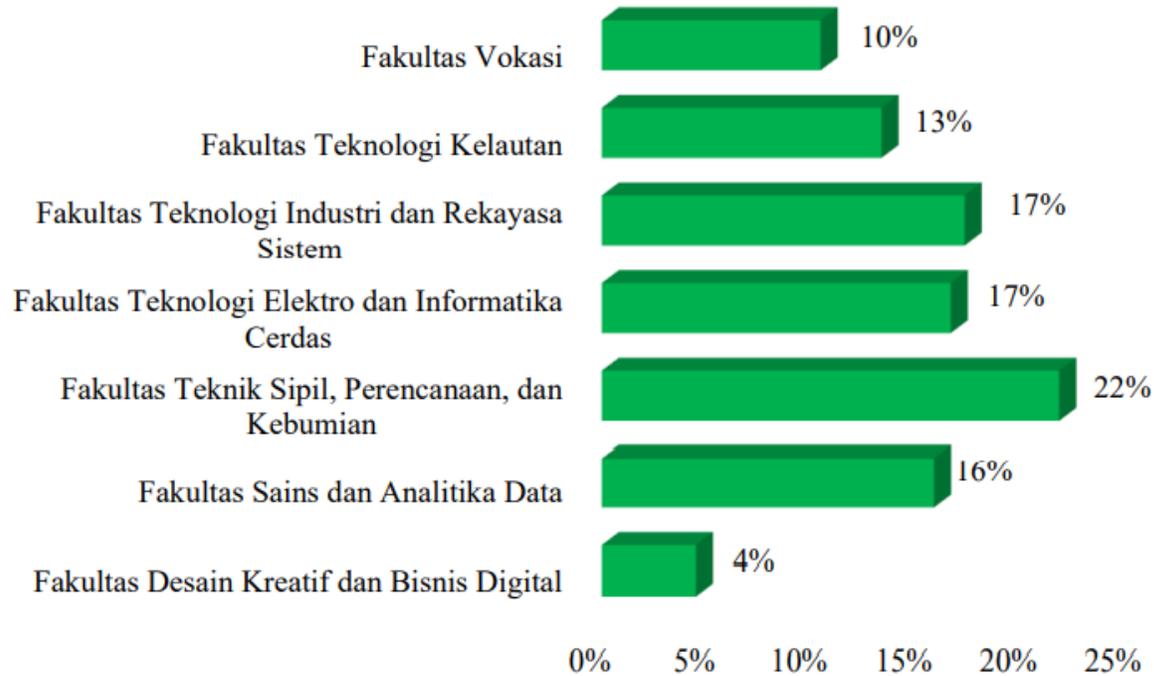
# Rapat Koordinasi Internal hasil Kepuasan Pelanggan Pusat Layanan Terpadu

Selasa, 3 November 2020

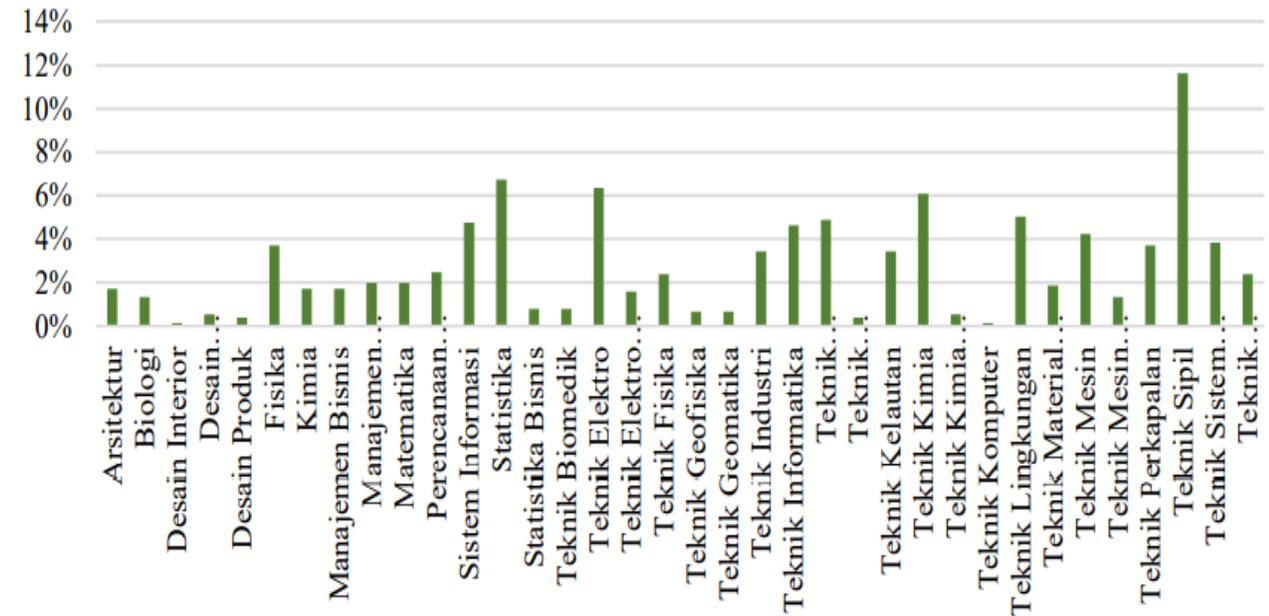
Pukul 13.30 wib - selesai

# Data Pemohon Layanan Per Fakultas

## Pemohon Pelayanan Legalisasi Berdasarkan Fakultas

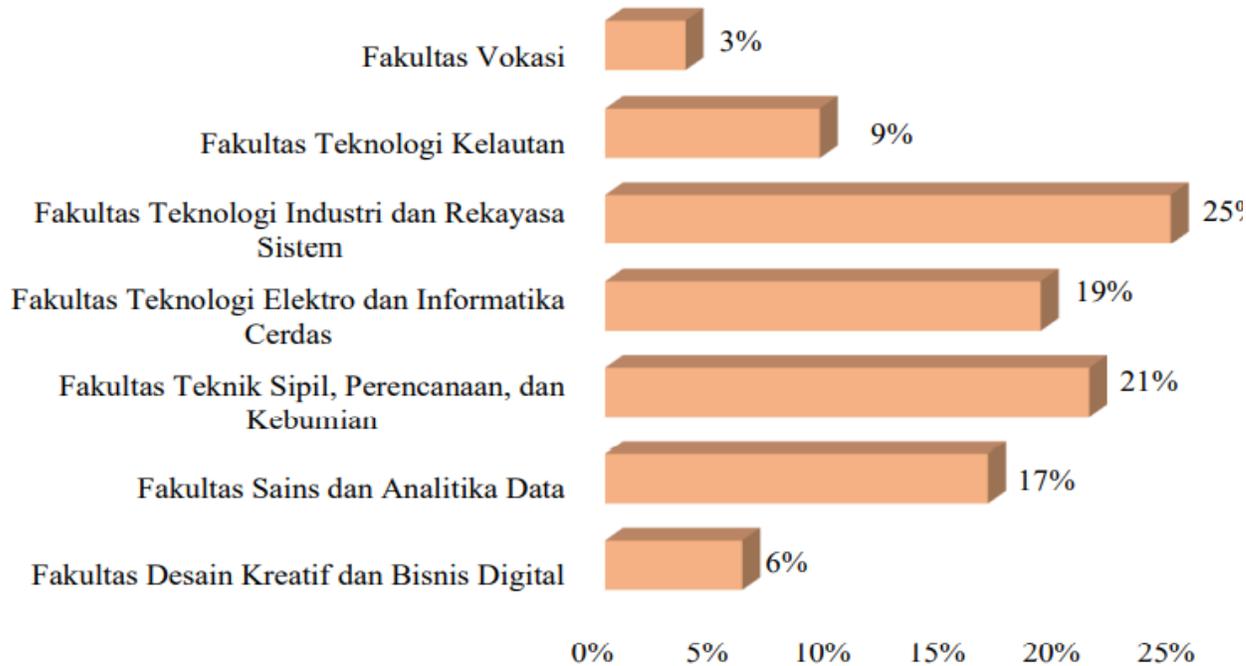


## Pemohon Layanan Legalisasi Berdasarkan Departemen

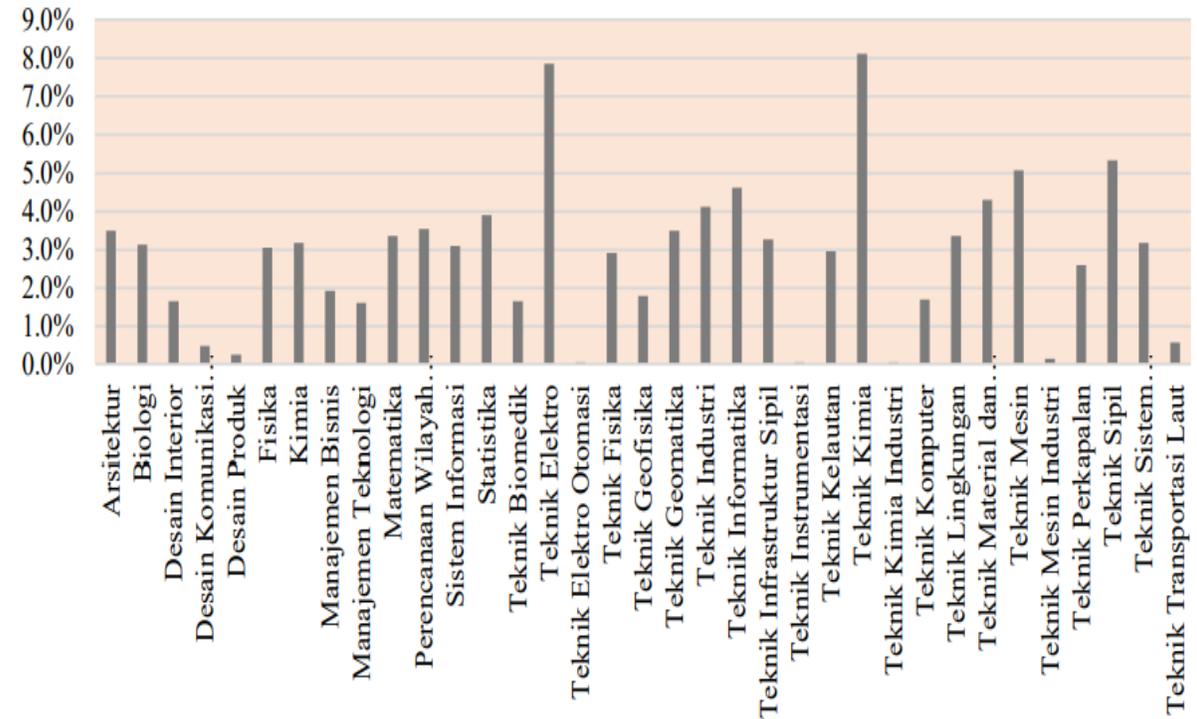


# Data Pemohon Layanan Per Fakultas

## Pemohon Pelayanan SKL Berdasarkan Fakultas

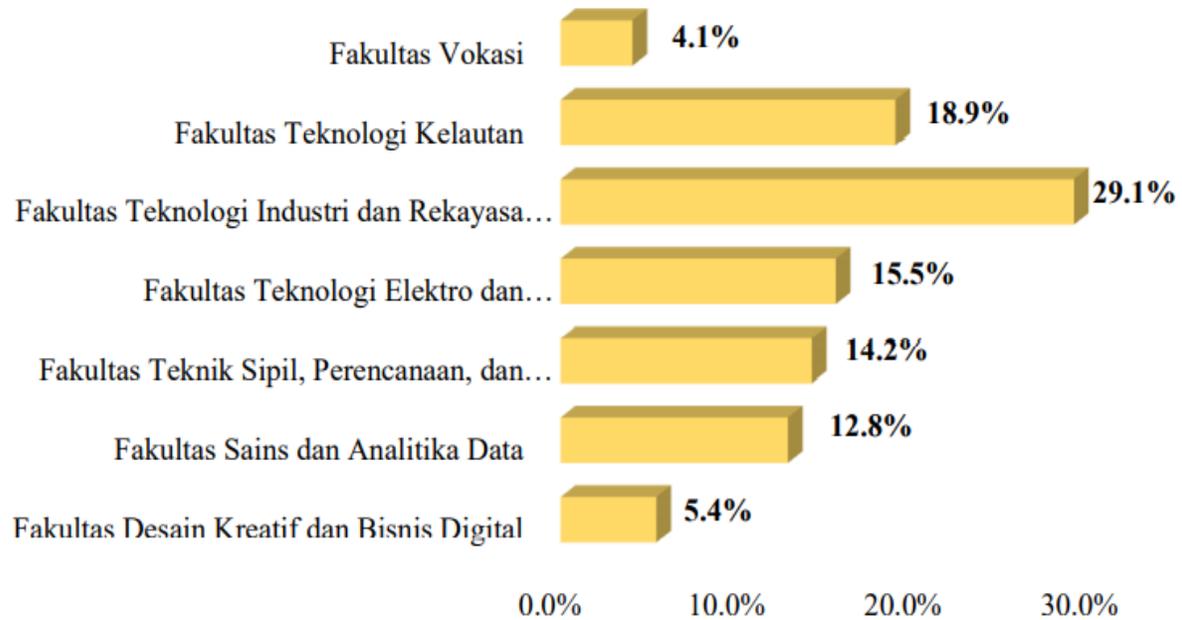


## Pemohon Layanan SKL (Departemen)

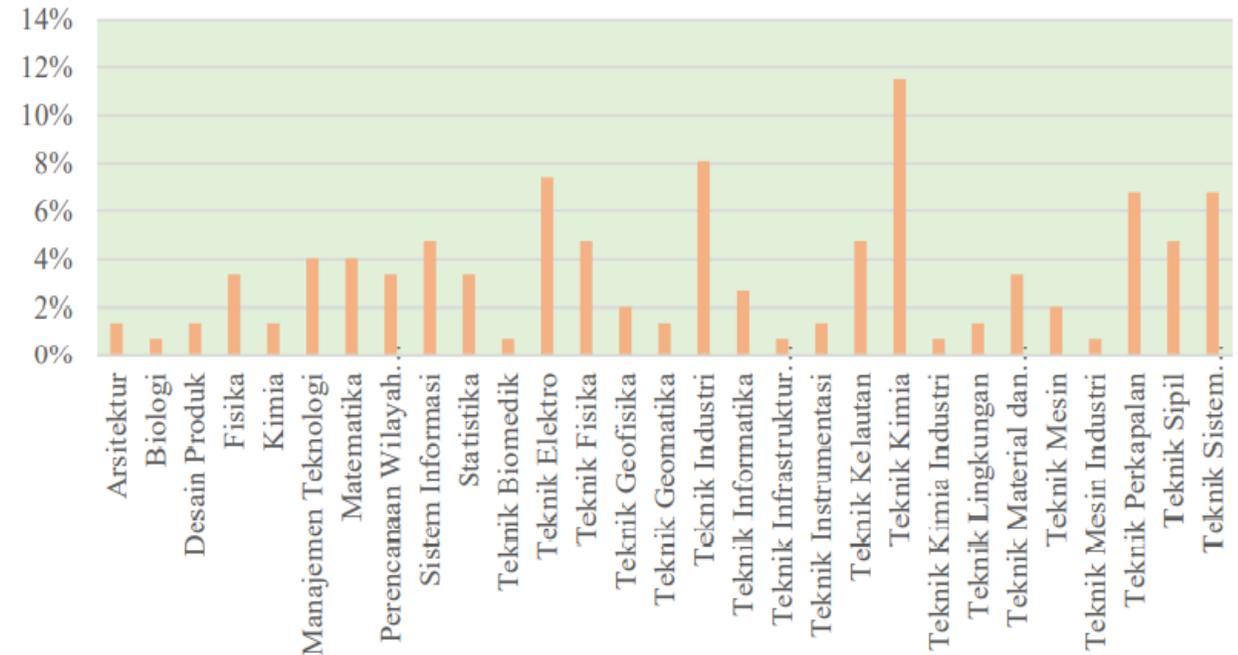


# Data Pemohon Layanan Dirpendik

## Pemohon Pelayanan *Translate* Ijazah Berdasarkan Fakultas



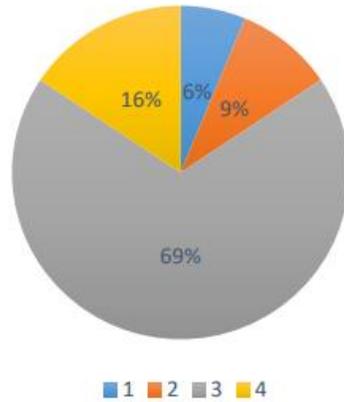
## Pemohon Layanan *Translate* Ijazah (Departemen)



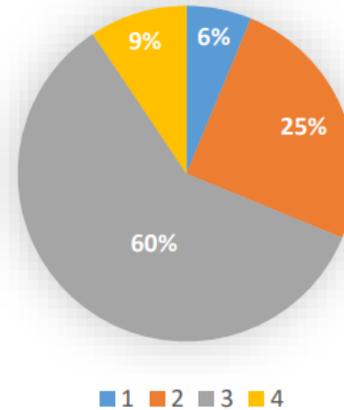
# Hasil Kepuasan User Terhadap Pelayanan di Pusat Layanan Terpadu

100 Responden dipilih secara acak dari layanan Legalisir, Translate dan SKL

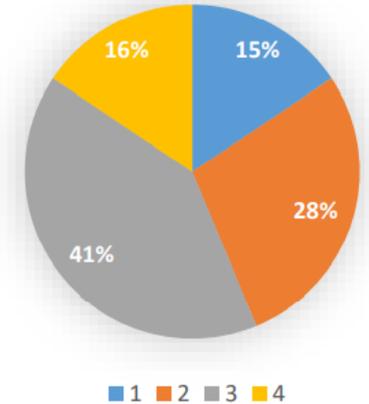
Kepuasan Pelanggan terhadap Keseluruhan Pelayanan PLT ITS



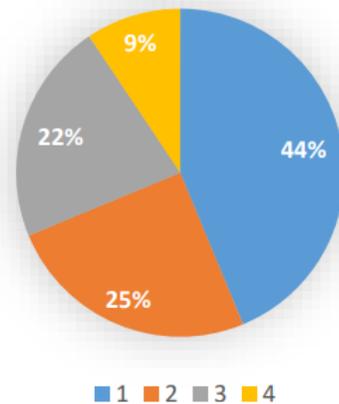
Kepuasan Pelanggan terhadap Responsivitas Pegawai PLT ITS



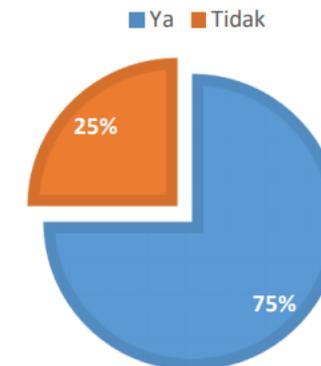
Kepuasan Pelanggan Terhadap Kemudahan Akses



Kepuasan Pelanggan terhadap Durasi Pelayanan PLT ITS



PERSENTASE RESPONDEN MENGENAI PENGETAHUAN ADANYA PLT ITS



## Keterangan :

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

# Analisa Hasil Kepuasan Pelanggan PLT

## A. Keseluruhan Layanan PLT

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada stakeholder yang menjadi customer PLT ITS, 68.8% mengatakan puas terhadap keseluruhan pelayanan PLT ITS. Hal ini dikarenakan pada kondisi selama Covid-19, Kantor PLT ITS tidak setiap hari beroperasi karena pemberlakuan sistem piket dan setiap piket hanya memperbolehkan jumlah orang piket di kantor sebanyak 50% dari total yang sesuai dengan Surat Edaran Rektor dan Satgas Covid 19 sehingga pelayanan dilakukan secara online yang menyebabkan stakeholder lebih fleksibel mendapatkan pelayanan tersebut dari rumah.

## B. Responsivitas pegawai PLT

Hasilnya 60% pemohon mengatakan puas. Dalam pelayanan yang diamati selama pandemi Covid-19 pelayanan yang diterapkan PLT ITS dilakukan secara online, untuk mendukung permohonan pelayanan yang diajukan oleh stakeholder sehingga segala bentuk koordinasi dan konfirmasi pegawai dengan pemohon dilakukan melalui Call Center (WhatsApp chat), Telepon kantor, email dan Service desk.

## C. Kemudahan Akses Layanan PLT

41% pemohon menyatakan cukup puas dengan proses kemudahan akses PLT ITS. Pelayanan yang dilakukan oleh PLT ITS dilakukan secara online selama pandemi Covid-19 sehingga customer yang kesulitan menjangkau kantor PLT ITS dapat teratasi.

# Analisa Hasil Kepuasan Pelanggan PLT

## D. Durasi Layanan PLT

44% pemohon menyatakan tidak puas terhadap durasi pelayanan di PLT ITS. Hal ini dikarenakan penyesuaian layanan di masa kondisi pandemi, selain itu dengan komunikasi yang terbatas melalui online menjadikan koordinasi lebih panjang. Selain alasan tersebut adanya pemberlakuan piket di setiap unit yang ada di ITS menjadikan proses pelayanan yang bersangkutan dengan Lembaga maupun unit lain lebih panjang sehingga proses yang dirasakan oleh pemohon durasinya terlalu lama.

## E. Pengetahuan tentang Layanan PLT

75% pemohon mengetahui layanan PLT karena informasi layanan dapat mudah diakses secara online baik di web BURB maupun poster

## Kesimpulan dari hasil Kepuasan Pelanggan PLT ITS

Estimasi waktu layanan yang menjadi kendala terlalu lama penyelesaian layanan dikarenakan adaptasi baru layanan secara online selama pandemic Covid 19 sehingga pada saat ini PLT melakukan inovasi dengan pengembangan sebuah system yang terintegrasi dengan unit-unit di ITS dengan tujuan mempercepat proses layanan yang sesuai dengan standar layanan