



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMPUNG
FAKULTAS HUKUM

Jalan Prof. Dr. Ir. Sumantri Brojonegoro No. 1 Bandar Lampung 35145
Telpon (0721) 704623 Faks. (0721) 709911 <https://fh.unila.ac.id>; email : fh@unila.ac.id

**HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS LAMPUNG TAHUN 2025**

Dalam rangka mendukung pembangunan **Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)**, Fakultas Hukum Universitas Lampung melaksanakan Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2025 sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada pengguna layanan.

Survei ini diikuti oleh 29 responden yang terdiri atas dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, alumni, dan mitra. Keberagaman latar belakang responden mencerminkan representasi pengguna layanan Fakultas Hukum Universitas Lampung. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas berada pada usia produktif dengan frekuensi penerimaan layanan terbanyak sebanyak 2–4 kali dalam satu bulan terakhir, yang menunjukkan intensitas pemanfaatan layanan yang cukup tinggi.

Hasil survei pada **dimensi Tangible (bukti fisik)** menunjukkan bahwa pengguna layanan memiliki harapan yang tinggi terhadap kemudahan akses layanan, kebersihan dan kerapian ruang pelayanan, penampilan petugas yang profesional, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Penilaian terhadap kinerja aktual menunjukkan bahwa kondisi fisik pelayanan Fakultas Hukum Universitas Lampung secara umum telah memenuhi harapan pengguna layanan. Namun demikian, aspek luas ruang pelayanan masih memerlukan peningkatan guna mendukung kenyamanan dan kelancaran pelayanan.

Pada **dimensi Responsiveness (kecekatan)**, responden mengharapkan petugas pelayanan mampu memberikan solusi yang cepat dan tepat atas keluhan, memiliki pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan, serta bersikap proaktif dalam membantu pengguna layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa petugas pelayanan Fakultas Hukum Universitas Lampung telah menunjukkan tingkat responsivitas yang baik, sejalan dengan prinsip pelayanan prima dan birokrasi yang melayani.

Selanjutnya, pada **dimensi Reliability (keandalan)**, responden mengharapkan adanya kepastian durasi layanan, efektivitas waktu pelayanan, serta konsistensi dalam penanganan keluhan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada

dimensi keandalan berada pada kategori baik dan relatif mendekati harapan pengguna layanan, yang mencerminkan komitmen unit pelayanan dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan.

Pada **dimensi Assurance (jaminan)**, harapan responden berfokus pada sikap ramah dan sopan petugas, kejelasan informasi yang diberikan, profesionalisme, serta terciptanya suasana pelayanan yang aman dan nyaman. Hasil survei menunjukkan bahwa petugas pelayanan Fakultas Hukum Universitas Lampung telah mampu memberikan jaminan pelayanan yang profesional serta menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan, sejalan dengan upaya penguatan integritas aparatur.

Sementara itu, pada **dimensi Empathy (perhatian)**, responden mengharapkan adanya perhatian personal terhadap kebutuhan pengguna layanan, respons yang baik terhadap keluhan, pengutamakan kepentingan pelanggan, serta kesesuaian jam pelayanan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa kinerja pada dimensi empati berada pada kategori baik, meskipun masih diperlukan peningkatan secara berkelanjutan, khususnya dalam optimalisasi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan individu pengguna layanan.

Secara keseluruhan, hasil Survei Kepuasan Pelanggan Fakultas Hukum Universitas Lampung Tahun 2025 menunjukkan bahwa **kinerja pelayanan publik berada pada kategori baik dan telah mendukung terwujudnya birokrasi yang bersih, transparan, dan melayani**. Hasil survei ini menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam rangka penguatan Zona Integritas menuju WBK/WBBM di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Rencana Tindak Lanjut (RTL) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Fakultas Hukum Universitas Lampung

Rencana Tindak Lanjut (RTL) ini disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Pelanggan Fakultas Hukum Universitas Lampung Tahun 2025 sebagai bentuk komitmen dalam mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). RTL ini difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

1. Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan

Permasalahan:

Keterbatasan ruang pelayanan berpotensi menyebabkan penumpukan pengguna layanan pada waktu tertentu.

Tindak Lanjut:

- Melakukan penataan ulang ruang pelayanan agar lebih efisien dan nyaman.
- Mengoptimalkan pemanfaatan ruang yang tersedia untuk mendukung alur pelayanan.
- Menyediakan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area tunggu yang memadai.

PenanggungJawab:

Pimpinan Fakultas dan Unit Pelayanan

WaktuPelaksanaan:

Tahun 2025

Indikator Keberhasilan:

- Ruang pelayanan lebih tertata dan nyaman
- Penurunan keluhan terkait kenyamanan ruang pelayanan

2. Peningkatan Responsivitas dan Kompetensi Petugas

Permasalahan:

Masih terdapat kebutuhan peningkatan kecepatan dan ketepatan dalam merespons keluhan pengguna layanan.

Tindak Lanjut:

- Melaksanakan pembinaan dan pelatihan pelayanan prima secara berkala.
- Meningkatkan pemahaman petugas terkait standar operasional prosedur (SOP) pelayanan.
- Mendorong sikap proaktif petugas dalam memberikan bantuan kepada pengguna layanan.

PenanggungJawab:

Kepala Tata Usaha dan Koordinator Unit Pelayanan

WaktuPelaksanaan:

Berkelanjutan

Indikator Keberhasilan:

- Peningkatan nilai kepuasan pada dimensi Responsiveness
- Penurunan jumlah keluhan pelanggan

3. Penguatan Keandalan dan Kepastian Layanan**Permasalahan:**

Kepastian durasi dan konsistensi layanan perlu terus ditingkatkan.

Tindak Lanjut:

- Menyusun dan menyosialisasikan standar waktu layanan secara jelas kepada pengguna.
- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kepatuhan petugas pada standar waktu pelayanan.
- Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan.

PenanggungJawab:

Unit Pelayanan dan Tim ZI Fakultas

WaktuPelaksanaan:

Tahun 2025

Indikator Keberhasilan:

- Standar waktu layanan terdokumentasi dan tersosialisasi
- Peningkatan persepsi keandalan layanan

4. Penguatan Integritas dan Jaminan Pelayanan

Permasalahan:

Perlu konsistensi dalam menjaga profesionalisme dan integritas petugas pelayanan.

Tindak Lanjut:

- Menegakkan kode etik dan pakta integritas petugas pelayanan.
- Meningkatkan pengawasan internal terhadap pelaksanaan pelayanan publik.
- Memberikan apresiasi kepada petugas yang menunjukkan kinerja pelayanan terbaik.

PenanggungJawab:

Pimpinan Fakultas dan Tim Zona Integritas

WaktuPelaksanaan:

Berkelanjutan

Indikator Keberhasilan:

- Tidak adanya pengaduan terkait perilaku petugas
- Meningkatnya kepercayaan pengguna layanan

5. Peningkatan Empati dan Orientasi Pelanggan

Permasalahan:

Perhatian personal terhadap kebutuhan pengguna layanan masih perlu dioptimalkan.

Tindak Lanjut:

- Mendorong pendekatan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan berorientasi pada pelanggan.
- Menyesuaikan jam pelayanan sesuai kebutuhan pengguna layanan.
- Mengoptimalkan kanal pengaduan dan saran sebagai sarana evaluasi pelayanan.

PenanggungJawab:

Unit Pelayanan dan Tim ZI Fakultas

WaktuPelaksanaan:

Berkelanjutan

Indikator Keberhasilan:

- Peningkatan nilai kepuasan pada dimensi Empathy
- Meningkatnya partisipasi pengguna dalam memberikan masukan

6. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan**Tindak Lanjut:**

- Melaksanakan survei kepuasan pelanggan secara berkala.
- Menyusun laporan hasil evaluasi pelayanan publik sebagai bahan perbaikan.
- Menindaklanjuti hasil survei dalam bentuk kebijakan dan inovasi pelayanan.

PenanggungJawab:

Tim Zona Integritas Fakultas Hukum

WaktuPelaksanaan:

Setiap Semester

Indikator Keberhasilan:

- Tersedianya laporan evaluasi pelayanan
- Terjadinya peningkatan nilai kepuasan pelanggan secara berkelanjutan

Ringkasan Indikator ZI Area 6: Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Fakultas Hukum Universitas Lampung

Area 6 Zona Integritas bertujuan untuk memastikan bahwa unit kerja mampu memberikan pelayanan publik yang prima, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Implementasi Area 6 di Fakultas Hukum Universitas Lampung difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan berdasarkan kebutuhan dan harapan pelanggan.

1. Standar Pelayanan

Fakultas Hukum Universitas Lampung telah menetapkan standar pelayanan yang mencakup persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, serta mekanisme pengaduan. Standar pelayanan tersebut disosialisasikan kepada pengguna layanan melalui media informasi yang mudah diakses.

Indikator Capaian:

- Tersedianya dokumen standar pelayanan
- Standar pelayanan diinformasikan secara terbuka kepada publik

2. Budaya Pelayanan Prima

Penerapan budaya pelayanan prima diwujudkan melalui sikap ramah, sopan, dan profesional petugas pelayanan. Fakultas Hukum Universitas Lampung secara berkelanjutan melakukan pembinaan dan penguatan kapasitas aparatur untuk meningkatkan kualitas layanan.

Indikator Capaian:

- Petugas memberikan pelayanan secara ramah dan profesional
- Terselenggaranya kegiatan pembinaan dan pelatihan pelayanan prima

3. Pengelolaan Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat

Fakultas Hukum Universitas Lampung menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh pengguna layanan, baik secara langsung maupun melalui media daring. Setiap pengaduan dan saran ditindaklanjuti secara transparan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.

Indikator Capaian:

- Tersedianya kanal pengaduan layanan
- Adanya tindak lanjut atas pengaduan dan saran pelanggan

4. Inovasi Pelayanan Publik

Upaya peningkatan kualitas pelayanan didukung melalui pemanfaatan teknologi informasi dan pengembangan inovasi pelayanan yang mempermudah akses dan mempercepat proses layanan. Inovasi pelayanan diarahkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Indikator Capaian:

- Penerapan inovasi pelayanan berbasis kebutuhan pengguna
- Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan

5. Survei Kepuasan Pelanggan

Fakultas Hukum Universitas Lampung secara rutin melaksanakan survei kepuasan pelanggan sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan. Hasil survei digunakan sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut peningkatan layanan.

Indikator Capaian:

- Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan secara berkala
- Tersusunnya rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei

6. Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan

Fakultas Hukum Universitas Lampung menjamin transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyampaian informasi layanan yang jelas, terbuka, dan mudah dipahami. Akuntabilitas pelayanan diwujudkan melalui dokumentasi dan pelaporan kinerja pelayanan secara berkala.

Indikator Capaian:

- Informasi layanan tersedia dan mudah diakses
- Tersedianya laporan evaluasi kinerja pelayanan

Kesimpulan

Pelaksanaan Zona Integritas Area 6 di Fakultas Hukum Universitas Lampung telah berjalan dengan baik dan menunjukkan komitmen nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya ini mendukung terwujudnya birokrasi yang bersih, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan dalam rangka menuju **WBK/WBBM**.

Bandar Lampung, November 2025

PIC Peningkatan Kualitas Pelayanan
Publik,

ttd

Dr. Maya Shafira, S.H., M.H.

NIP 197706012005012002