

UNIVERSITAS NEGERI MALANG



IST

LEMBAGA PENDIDIKAN: Perwakilan alumni UM ikut menandatangani forum konsultasi publik standar pelayanan, kemarin.

Tingkatkan Layanan, Siapkan Indikator Survei

MALANG - Semua perguruan tinggi berbadan layanan umum harus memiliki standar layanan. Karena itu Universitas Negeri Malang (UM) siapkan indikator survei pada masing-masing unit layanan. Tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan dan mempermudah evaluasi.

"UM sudah memiliki segi standar layanan, tapi harus diformalkan dalam tahapan secara resmi sehingga legalitasnya berlaku jika ada komplain," jelas Kepala Satuan Penjamin Mutu UM, Imam Agus Basuki kepada Malang Post.

Setelah menyiapkan standar uji publik, kemudian ditetapkan dan dilaksanakan. Selanjutnya survei kepuasan akan diberlakukan pada setiap unit layanan. Sehingga akan diketahui unit mana yang layanan bagus atau jelek. Selanjutnya memudahkan perbaikan layanan yang dinilai tak sesuai standar.

"Ini baru sebagian standar awal yang diperbaiki, nanti akan disesuaikan dengan teknologi. Akhir bulan, ditargetkan standar harus sudah ada," tegasnya.

Secara terperinci, Kementerian Riset dan Pendidikan Tinggi (Kemendikbud) sudah menerapkan sembilan aspek layanan pada setiap unit layanan. Mulai dari tingkat kesulitan, sikap yang melayani, dan kompetensi informan UM menjadi penilaian. Tak hanya dari Kemendikbud, survei secara global juga akan direkap secara berkala setiap bulan untuk meningkatkan kinerja.

"UM harus melaporkan setiap satu tahun sekali kepada Kemendikbud. Sedangkan survei kepuasan pada setiap unit layanan akan diberlakukan secara menyeluruh," ungkap Imam. (ita/van)