



**LAPORAN  
HASIL SURVEY KEPUASAN  
PADA BIRO  
PERENCANAAN KERJASAMA  
DAN HUMAS**

**T A H U N 2 0 2 3**



**Biro Perencanaan Kerjasama dan Hubungan Masyarakat  
Universitas Lambung Mangkurat  
Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi  
2024**

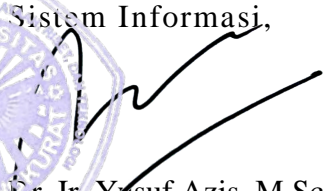
## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan laporan hasil survei mengenai kepuasan layanan pada Biro Perencanaan, Kerjasama dan Humas Universitas Lambung Mangkurat dapat diselesaikan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan.

Bahwa dalam rangka implementasi Peraturan Menteri Penertiban Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Layanan Publik yang mewajibkan setiap unit layanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat paling sedikit satu kali setahun. Survei tersebut dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat kampus khususnya para pimpinan, staf dosen dan staf tenaga kependidikan baik yang berstatus PNS maupun Non PNS atas layanan yang diberikan pada Biro Perencanaan, Kerja sama dan Humas. Dengan adanya hasil survei ini harapan kami agar diperoleh informasi yang akurat tentang kondisi riil layanan yang telah diberikan yang selama ini telah diberikan sehingga menjadi dasar dalam meningkatkan layanan berikutnya.

Langkah-langkah upaya peningkatan akan menjadi perhatian kami baik dari segi sarana prasarana, pedoman, dasar hukum, kompetensi dan perilaku pelayanan.

Akhir kata, semoga laporan hasil survei ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Wakil Rektor Bid. Kerjasama, Humas, dan  
Sistem Informasi,  
  
Dr. Ir. Yusuf Azis, M.Sc.  
NIP. 196305241989031003

## DAFTAR ISI

### Table of Contents

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	1
C. Tujuan.....	2
D. Sasaran.....	3
E. Waktu dan Pelaksanaan.....	3
BAB II.....	5
METODELOGI SURVEY.....	5
A. Metode Survei.....	5
B. Teknik Pengumpulan Data.....	6
BAB III.....	7
A. Analisa Data.....	7
B. Hasil Survei Kualitatif.....	15
BAB IV.....	19
KESIMPULAN.....	19
A. Kesimpulan.....	19
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	21
A. Formulir Kuesioner/Angket.....	21
B. Rekap Saran dan Tindak Lanjut Dari Responden dalam Survei Kepuasan 2023.....	26
C. Saran – Saran.....	33
D. Rencana tindak lanjut.....	39
E. Notulen Rapat Koordinasi Rencana Tindak Lanjut.....	40



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Birokrasi yang ideal di lingkungan Universitas Lambung Mangkurat, Biro Perencanaan Kerjasama dan Hubungan masyarakat secara rutin melakukan survey untuk melihat aspek kepuasan pengguna layanan terutama mengenai kualitas layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survey berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat khususnya dilingkungan Institusi atau Universitas, dalam hal ini para stakeholder Biro Perencanaan Kerjasama dan Humas dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pelaksanaan survey yang dilaksanakan secara berkala setiap dipenghujung tahun, selama 1 (satu) tahun sekali oleh Tim Evaluasi Biro Perencanaan Kerjasama dan Humas yang merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan program kerjanya. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan dilakukan untuk membangun kepercayaan unit-unit kerja lainnya terhadap penyelenggara pelayanan dalam rangka peningkatan mutu dan kualitas dengan menjadikan sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan program kerja di Biro Perencanaan Kerjasama dan Humas.

### **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.



3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 13 Tahun 2012 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pelaksanaan Kegiatan Administrasi Kepegawaian Kepada Pejabat Tertentu di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 5 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Lingkungan Universitas Lambung Mangkurat.
10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 42 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lambung Mangkurat.
11. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 43 Tahun 2016 tentang Statuta Universitas Lambung Mangkurat.

### **C. Tujuan**

Adapun Tujuan dari dilaksanakan survey ini adalah sebagai pedoman dan acuan bagi Biro Perencanaan Kerjasama dan Humas dalam memberikan pelayanan kepada unit-unit kerja dan peningkatan kualitas mutu kinerja dilingkungan Universitas Lambung Mangkurat. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan evaluasi, koordinasi tingkat lanjut, hingga proses perbaikan dan penetapan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat (BPKH) mempunyai tugas untuk melaksanakan urusan perencanaan, kerja sama, dan hubungan masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya, Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi:

1. Pelaksanaan penyusunan rencana, program, dan anggaran;
2. Pelaksanaan penyusunan rencana pengembangan Universitas Lambung Mangkurat;
3. Pelaksanaan layanan informasi dan hubungan masyarakat;
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan rencana, program, dan anggaran;
5. Pelaksanaan kegiatan kerja sama.

#### **D. Sasaran**

Sebagai sasaran atau responden dalam survey ini adalah semua pegawai pada unit kerja yang ada dilingkungan Universitas Lambung Mangkurat baik dari unsur pimpinan, maupun staf dosen/tenaga pendidik dan staf tenaga kependidikan, baik yang PNS maupun tidak.

#### **E. Waktu dan Pelaksanaan**

Adapun waktu diselenggarakannya pada bulan februari – maret 2024 dan dianalisa pada pertengahan bulan maret tahun 2024. Survey ini diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pimpinan, dosen dan staf tenaga kependidikan yang pernah melakukan hubungan atau terlibat dalam suatu layanan yang diberikan oleh BPKH secara berkala dari waktu ke waktu. Komponen dalam pelaporan ini berkaitan dengan pelaksanaan survey, metode yang digunakan, hasil analisa yang diperoleh, sertatindak lanjut dari hasil pelaksanaan survey tersebut.

Berikut ini adalah unsur-unsur instrumen pertanyaan kuesioner yang terdapat pada Survey Kepuasan Terhadap Layanan Biro Perencanaan Kerjasama dan Humas Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Tahun 2023:

1. Bagaimana pendapat saudara terhadap ketersediaan informasi dan persyaratan penyusunan dokumen di bidang perencanaan dan penganggaran di lingkungan BPKH?
2. Bagaimana menurut saudara terhadap layanan pembimbingan penyusunan RKAKL/RAB/TOR,dll?
3. Bagaimana menurut saudara terhadap layanan di bidang revisi anggaran?
4. Bagaimana menurut saudara terhadap ketersediaan aplikasi sistem informasi di BPKH?
5. Bagaimana menurut saudara terhadap layanan di bidang kehumasan?
6. Bagaimana menurut saudara terhadap layanan di bidang kerjasama?
7. Bagaimana menurut pendapat saudara terhadap proses administrasi dokumen MoU dan PKS?
8. Bagaimana menurut saudara ketersediaan informasi terhadap proses pelaporan laporan kinerja akhir tahun (LAKIN)?
9. Bagaimana menurut saudara terhadap materi dan proses pelaksanaan Rapat Kerja (Raker) ULM Tahun 2023?
10. Bagaimana menurut saudara terhadap kenyamanan pelayanan di BPKH?
11. Berikan saran/masukan/kritik untuk peningkatan layanan pada Biro Perencanaan, Kerjasama, dan Humas.



## BAB II METODELOGI SURVEY

### A. Metode Survei

Metodelogi yang digunakan dalam survey ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa output **nilai kepuasan, seperti ; Tidak Puas, Cukup Puas, dan Sangat Puas.** Kemudian hasil jawaban responden dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif.

Ruang lingkup survey adalah sebagai berikut:

No.	Objek Survey	Ruang Lingkup	Kriteria Responden
1	Perencanaan Anggaran, Evaluasi Pelaksanaan Program dan Anggaran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian semua jenis layanan penyusunan rencana, program, dan anggaran/ revisi RKAKL;</li> <li>2. Pemberian layanan monitoring dan evaluasi pelaksanaan rencana, program, anggaran, ragam data, Perjanjian Kinerja, Rencana Aksi, Pengukuran Capaian IKU/IKK, Lakin (Laporan Kinerja), SAKIP (Sistem Akuntabilita Kinerja Instansi Pemerintah) ,beserta pengelolaan sistem informasi perjanjian kinerja (Simperja).</li> </ol>	Semua pimpinan, staf dosen dan staf tenaga kependidikan pada unit kerja dilingkungan Universitas Lambung Mangkurat
2	Kerjasama	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian semua jenis layanan sistem informasi Permohonan kerjasama (Silakersa),</li> <li>2. Sistem Informasi Kerjasama (SIK), Laporan Kepuasan Mitra Kerjasama Register, Dokumen dan Data MoU/PKS.</li> </ol>	Semua pimpinan, staf dosen dan staf tenaga kependidikan pada unit kerja dilingkungan Universitas Lambung Mangkurat
3	Hubungan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian Semua Jenis layanan informasi, Forum Konsultasi dan Informasi Publik,</li> </ol>	Semua pimpinan, staf dosen dan staf tenaga kependidikan pada unit kerja





		Standar Pelayanan Publik (SPP), 2. Media/Website universitas, berita, capaian dan hubungan masyarakat.	dilingkungan Universitas Lambung Mangkurat
--	--	--	---

## B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada survey ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan ditampung agar dapat divalidasi dan dievaluasi. Survei dilaksanakan dengan pendekatan sebagaimana ditetapkan dalam Permenpan RB No.14/2017 tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik/Universitas. Data survei responden dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner secara *online* berupa *google form* dengan link : <https://bit.ly/surveibpkhulm2023> yang disebarakan melalui surat/surat elektronik (SINDE), dan aplikasi media sosial *whatsapp*. Kuesioner atau angket penelitian ini, terlampir.

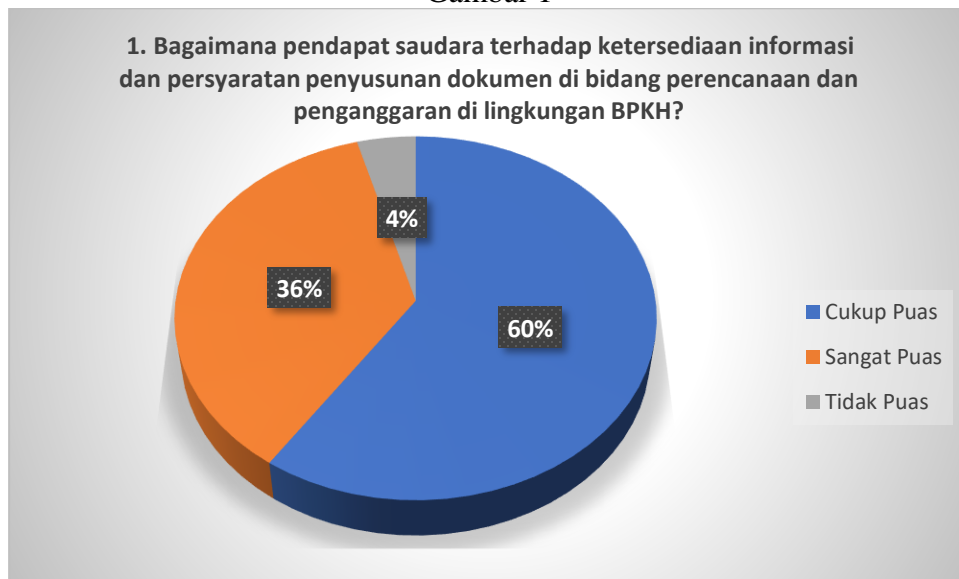


## BAB III ANALISA DAN HASIL SURVEY

### A. Analisa Data

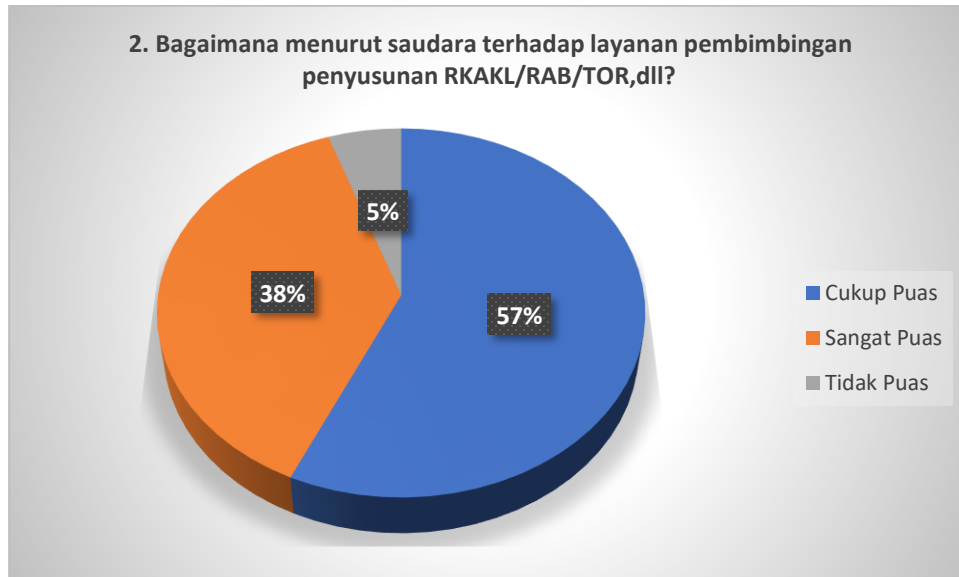
Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan terekapitulasi dalam google formulir terkait survey layanan internal sebanyak 132 responden dari semua unit kerja di lingkungan Universitas Lambung Mangkurat. Adapun capaian yang diharapkan pada sasaran mutu Biro Perencanaan Kerjasama dan Humas yang telah ditetapkan pada kategori Cukup Puas yaitu diatas 50% dari semua instrumen pertanyaan yang ada . Hasil dari survey tersebut, terdiri dari tiga ruang lingkup unit Biro yaitu Perencanaan, Kerjasama, dan Hubungan Masyarakat, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis dan nilai-nilai persentase survei dari 10 (Sepuluh) instrumen pertanyaan kepada responden melalui grafik dan keterangan yang ada dibawah ini.

Gambar 1



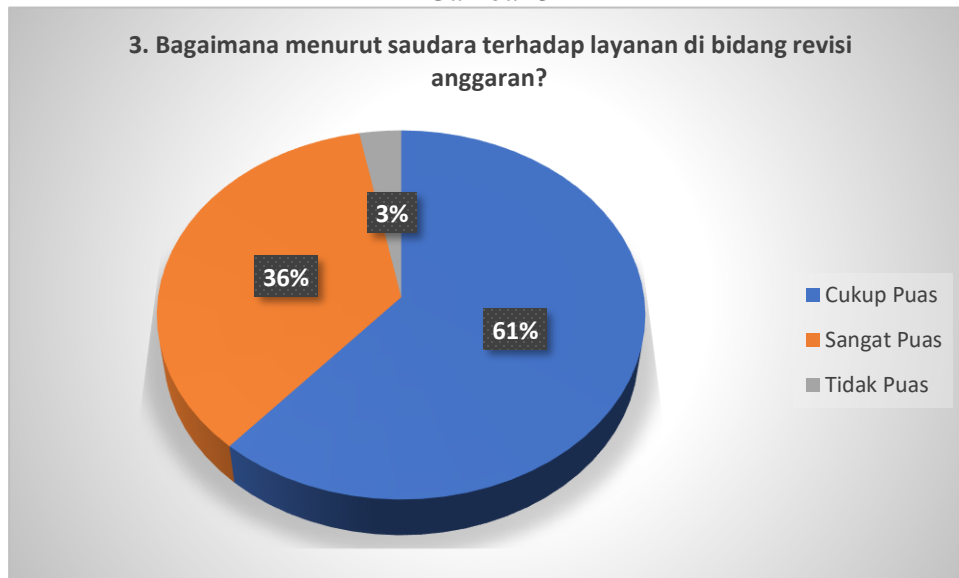
Dari total 132 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 36% (48 responden) Sangat puas, 60% Cukup Puas (79 responden) dan 4% tidak puas (5 responden)

Gambar 2



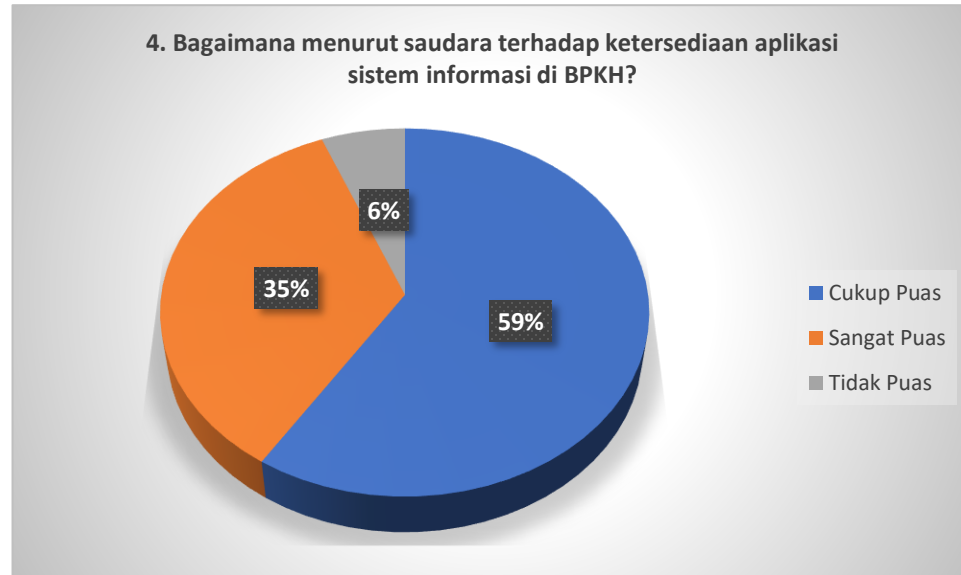
Dari total 132 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 38% (50 responden) Sangat puas, 57% Cukup Puas (75 responden) dan 5% tidak puas (7 responden).

Gambar 3



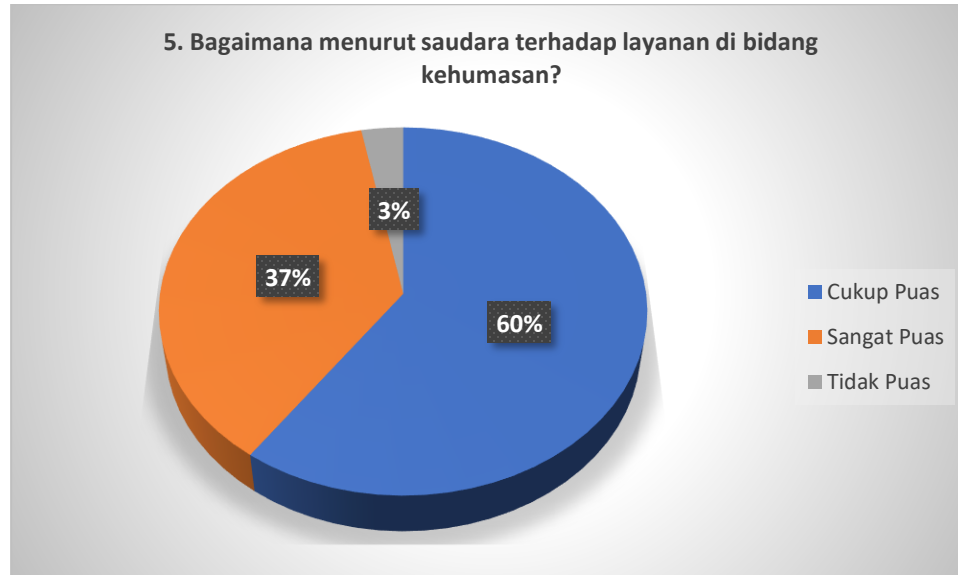
Dari total 132 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 36% (47 responden) Sangat puas, 61% Cukup Puas (81 responden) dan 3% tidak puas (4 responden)

Gambar 4



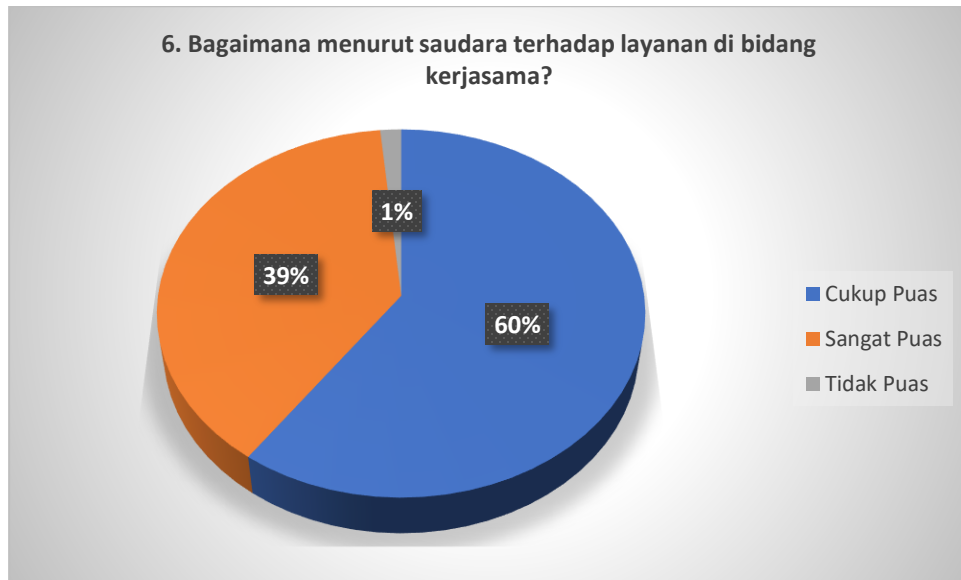
Dari total 132 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 35% (46 responden) Sangat puas, 59% Cukup Puas (78 responden) dan 6% tidak puas (8 responden).

Gambar 5



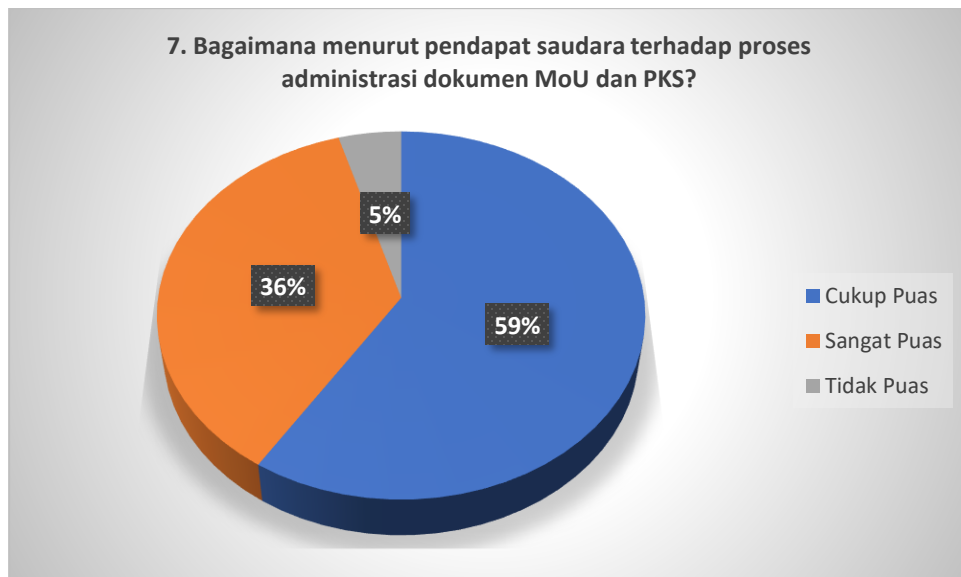
Dari total 132 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 37% (49 responden) Sangat puas, 60% Cukup Puas (79 responden) dan 3% tidak puas (4 responden).

Gambar 6



Dari total 132 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 39% (51 responden) Sangat puas, 60% Cukup Puas (79 responden) dan 2% tidak puas (2 responden).

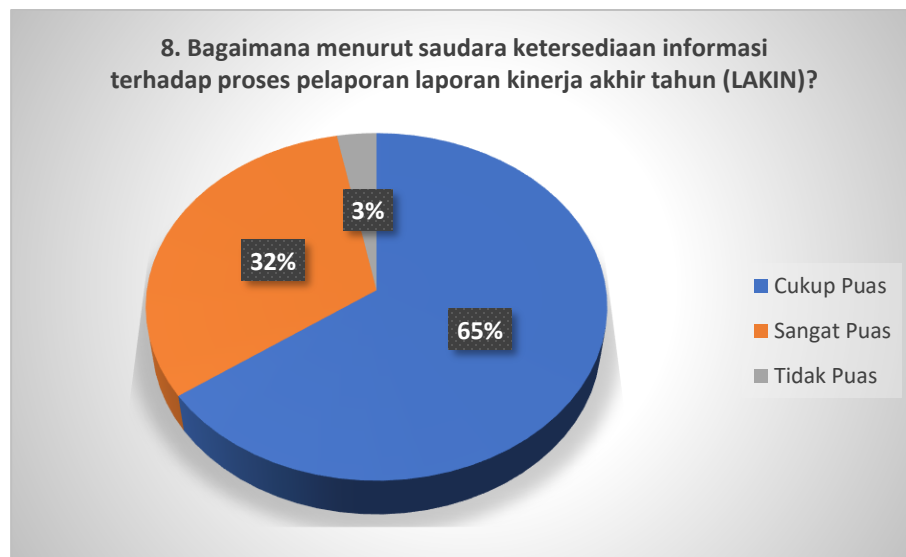
Gambar 7



Dari total 132 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 36% (48 responden) Sangat puas, 59% Cukup Puas (78 responden) dan 5% tidak puas (6 responden).

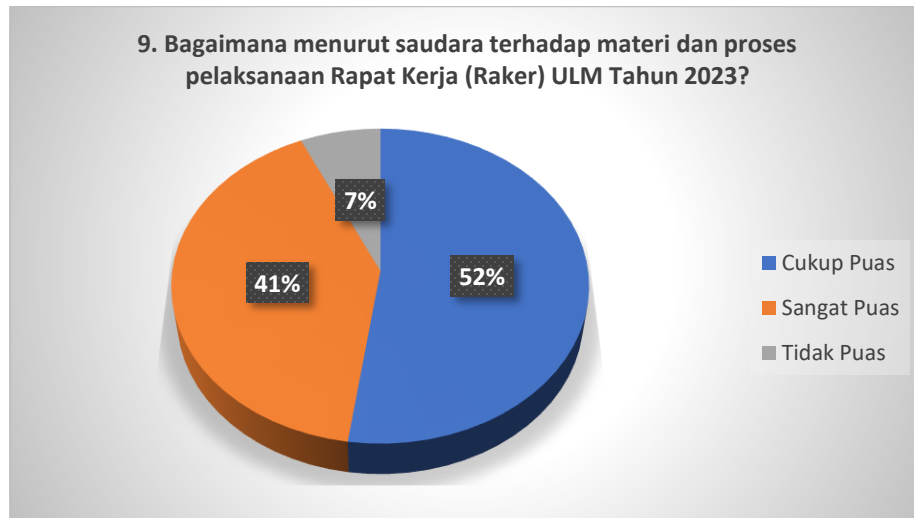


Gambar 8



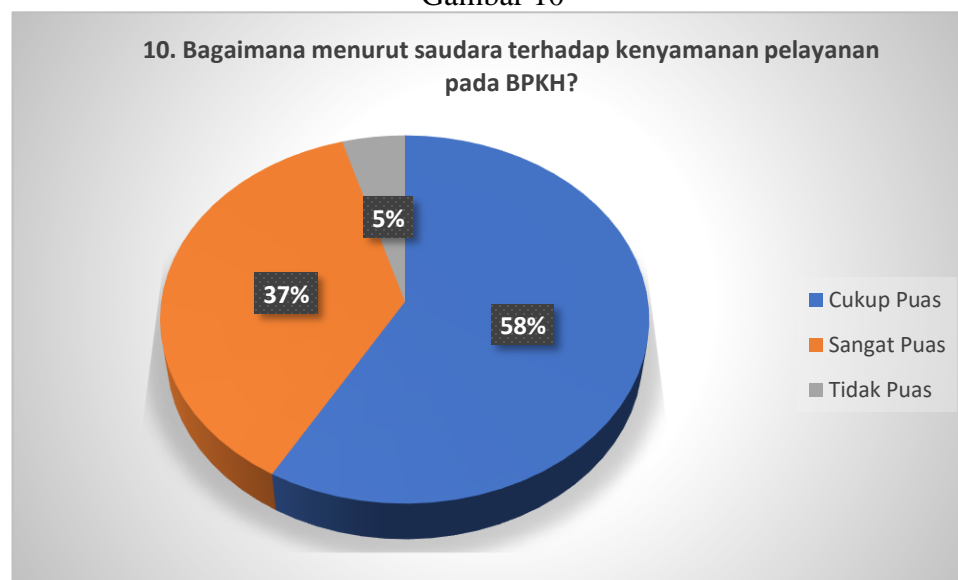
Dari total 132 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 32% (42 responden) Sangat puas, 65% Cukup Puas (86 responden) dan 3% tidak puas (4 responden).

Gambar 9



Dari total 132 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram diatas ini terdapat 41% (54 responden) Sangat puas, 52% Cukup Puas (69 responden) dan 7% tidak puas (9 responden).

Gambar 10



Dari total 132 responden, responden yang menjawab pertanyaan melalui diagram



diatas ini terdapat 37% (49 responden) Sangat puas, 58% Cukup Puas (77 responden) dan 5% tidak puas (6 responden).

Dari hasil nilai semua analisis diatas, secara keseluruhan pelayanan pada Biro Perencanaan Kerjasama dan Humas didominasi kategori “**Cukup Puas**” dengan nilai persentase **59 %** dari jawaban kuesioner total 132 responden. Data nilai tersebut dapat diketahui setelah dihitung dari total nilai jumlah persentase capaian kepuasan pelayanan pada kategori cukup puas tersebut, kemudian dibagi dengan jumlah pertanyaan untuk responden. Berikut Tabel dari jumlah jawaban responden disetiap kategori beserta Tabel dan Grafik Nilai Persentase Pelayanan BPKH (Biro Perencanaan Kerjasama dan Humas).

#### 1. Kategori **Cukup Puas**

<b>Kuesioner</b>	<b>Nilai Persentase Kepuasan (%)</b>	<b>Jumlah Jawaban</b>
Pertanyaan 1	60%	79
Pertanyaan 2	57%	75
Pertanyaan 3	61%	81
Pertanyaan 4	59%	78
Pertanyaan 5	60%	79
Pertanyaan 6	60%	79
Pertanyaan 7	59%	78
Pertanyaan 8	65%	86
Pertanyaan 9	52%	69
Pertanyaan 10	58%	77
<b>Total</b>	<b>592/10 = 59 %</b>	





## 2. Kategori **Sangat Puas**

<b>Kuesioner</b>	<b>Nilai Persentase Kepuasan (%)</b>	<b>Jumlah Jawaban</b>
Pertanyaan 1	36%	48
Pertanyaan 2	38%	50
Pertanyaan 3	36%	47
Pertanyaan 4	35%	46
Pertanyaan 5	37%	49
Pertanyaan 6	39%	51
Pertanyaan 7	36%	48
Pertanyaan 8	32%	42
Pertanyaan 9	41%	54
Pertanyaan 10	37%	49
<b>Total</b>	<b>367/10 = 36,67 %</b>	

## 3. Kategori **Tidak Puas**

<b>Kuesioner</b>	<b>Nilai Persentase Kepuasan (%)</b>	<b>Jumlah Jawaban</b>
Pertanyaan 1	4%	5
Pertanyaan 2	6%	7
Pertanyaan 3	3%	4
Pertanyaan 4	7%	8
Pertanyaan 5	3%	4
Pertanyaan 6	2%	2
Pertanyaan 7	5%	6
Pertanyaan 8	3%	4

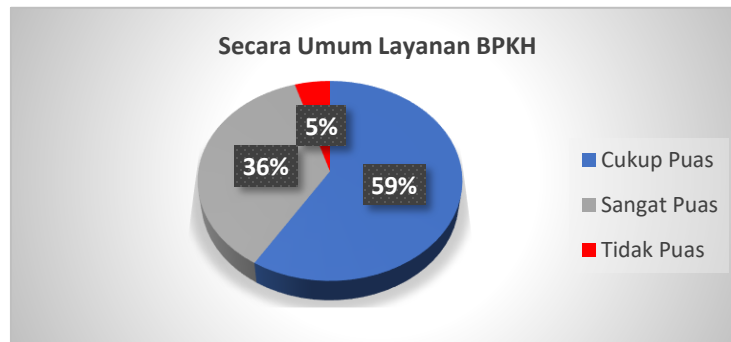


Pertanyaan 9	8%	9
Pertanyaan 10	5%	6
Total	<b>47/10 = 5 %</b>	

4. Tabel **Periodik Kategori Secara Umum Pelayanan BPKH**

No.	Kategori	Persentase
1	Cukup Puas	59 %
2	Sangat Puas	36,67 %
3	Tidak Puas	5 %

5. Grafik Hasil Survey Pelayanan Secara Umum Biro Perencanaan Kerjasama dan Humas



**B. Hasil Survei Kualitatif**

Hasil survei kualitatif pada survei ini diperoleh dari tabel periodik jumlah jawaban responden berdasarkan masukan *output* formulir online dari semua unit kerja terdapat 21 unit kerja yang memberikan masukan dan 12 unit kerja yang belum, kemungkinan besar unit kerja yang belum memberikan masukan tersebut sudah menyetujui kebijakan dan menilai Pelayanan pada Biro Perencanaan Kerjasama dan Hubungan Masyarakat ini sudah sangat memuaskan. kemudian saran-saran dari masukan responden yang ditulis di dalam formulir online yang telah disebar ini terdapat pada lampiran.

Berikut Tabel dibawah ini Jumlah Responden dan Grafik berdasarkan unit kerja yang memberikan jawaban dalam survei.



Tabel Responden

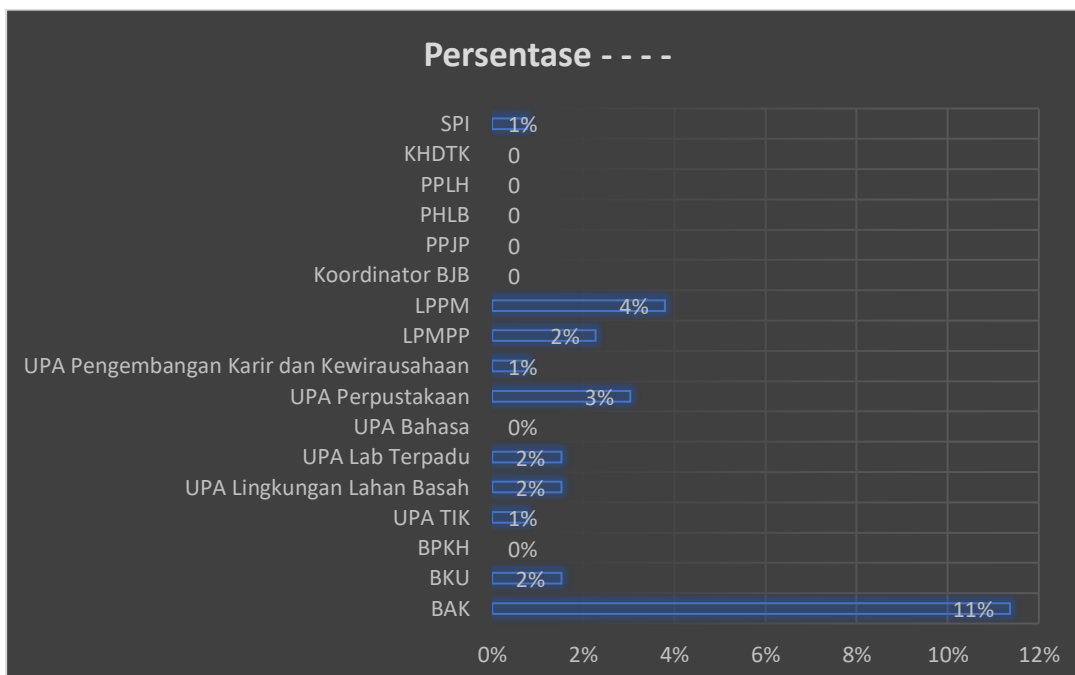
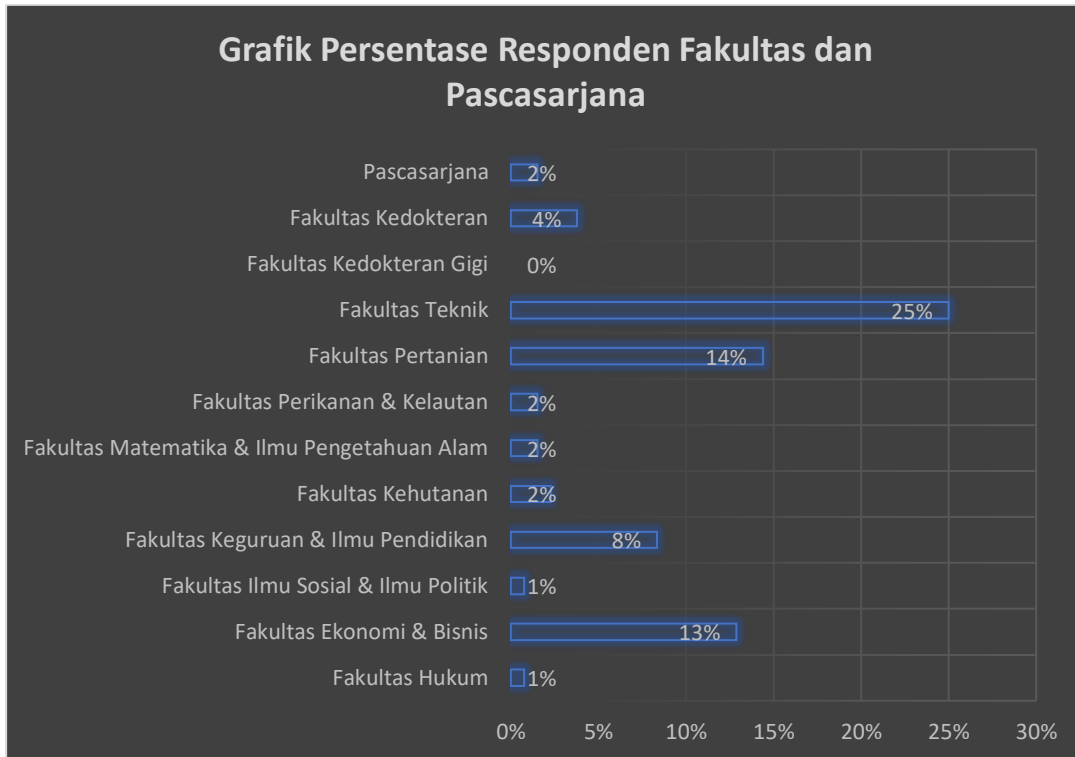
No.	Unit Kerja	Responden	Persentase
1	Wakil Rektor I	-	-
2	Wakil Rektor II	-	-
3	Wakil Rektor III	-	-
4	Wakil Rektor IV	-	-
5	Fakultas Hukum	1	1%
6	Fakultas Ekonomi & Bisnis	17	13%
7	Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik	1	1%
8	Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan	11	8%
9	Fakultas Kehutanan	3	2%
10	Fakultas Matematika & Ilmu Pengetahuan Alam	2	2%
11	Fakultas Perikanan & Kelautan	2	2%
12	Fakultas Pertanian	19	14%
13	Fakultas Teknik	33	25%
14	Fakultas Kedokteran Gigi	-	-
15	Fakultas Kedokteran	5	4%
16	Pascasarjana	2	2%
17	BAK	15	11%
18	BKU	2	2%
19	BPKH	-	-
20	UPA TIK	1	1%
21	UPA Lingkungan Lahan Basah	2	2%
22	UPA Lab Terpadu	2	2%



23	UPA Bahasa	-	-
24	UPA Perpustakaan	4	3%
25	UPA Pengembangan Karir dan Kewirausahaan	1	1%
26	LPMPP	3	2%
27	LPPM	5	4%
28	Koordinator BJB	-	-
29	PPJP	-	-
30	PHLB	-	-
31	PPLH	-	-
32	KHDTK	-	-
33	SPI	1	1%
Total		132	



## Grafik Responden



## BAB IV KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

- Kepuasan unit kerja pengguna layanan internal, serta data dan informasi (datin) Pada Biro Perencanaan kerjasama dan Humas secara keseluruhan, dari variabel *output* didominasi kategori ***Cukup Puas*** dengan nilai persentase sebesar **59%**.
- Kepuasan unit kerja pengguna layanan internal pada ketersediaan informasi dan persyaratan penyusunan dokumen di bidang perencanaan dan penganggaran di lingkungan BPKH, dari variabel *output* didominasi kategori ***Cukup Puas*** (60%) atau sebanyak 79 responden.
- Kepuasan unit kerja pengguna layanan internal pada layanan pembimbingan penyusunan RKAKL/RAB/TOR dari variabel *output* didominasi kategori ***Cukup Puas*** (57%) atau sebanyak 75 responden.
- Kepuasan unit kerja pengguna layanan internal di bidang layanan di bidang revisi anggaran dari variabel *output* didominasi kategori ***Cukup Puas*** (61%) atau sebanyak 81 responden.
- Kepuasan unit kerja pengguna layanan internal pada ketersediaan aplikasi sistem informasi di BPKH dari variabel *output* didominasi kategori ***Cukup Puas*** (59%) atau sebanyak 78 responden.
- Kepuasan unit kerja pengguna layanan internal pada layanan di bidang kehumasan dari variabel *output* didominasi kategori ***Cukup Puas*** (60%) atau sebanyak 79 responden.
- Kepuasan unit kerja pengguna layanan internal terhadap layanan di bidang kerjasama dari variabel *output* didominasi kategori ***Cukup Puas*** (59%) atau sebanyak 69 responden.
- Kepuasan unit kerja terhadap proses administrasi dokumen MoU dan PKS dari variabel *output* didominasi kategori ***Cukup Puas*** (59%) atau sebanyak 78 responden.
- Kepuasan unit kerja pengguna terhadap ketersediaan informasi terhadap proses pelaporan laporan kinerja akhir tahun (LAKIN) dari variabel *output* didominasi



kategori **Cukup Puas** (65%) atau sebanyak 86 responden.

- Kepuasan unit kerja pengguna terhadap materi dan proses pelaksanaan Rapat Kerja (Raker) ULM Tahun 2023 dari variabel *output* didominasi kategori **Cukup Puas** (52%) atau sebanyak 69 responden.
- Kepuasan unit kerja pengguna terhadap terhadap kenyamanan pelayanan pada BPKH dari variabel *output* didominasi kategori **Cukup Puas** (58%) atau sebanyak 77 responden
- Untuk Database Pengisi Kuesioner pada survey kepuasan layanan di Biro Perencanaan Kerjasama dan Humas tahun 2023 ini dapat dilihat pada akses : <https://bit.ly/databasesurveybph2024responden>

Wakil Rektor Bid. Kerjasama, Humas dan Sistem  
Informasi



Dr. Ir. Yusuf Azis, M.Sc.  
NIP 196305241989031003



## LAMPIRAN – LAMPIRAN

### A. Formulir Kuesioner/Angket



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

Alamat: Jl. Brigjen. H. Hasan Basry Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123

Telepon: (0511) 3304177, 3305195, 3306603, 3306694, Laman: <https://ulm.ac.id>

## SURVEI KEPUASAN LAYANAN PADA BIRO PERENCANAAN KERJA SAMA DAN HUMAS UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT TAHUN 2023

Saat ini kami sedang melakukan "Survei Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan BPKH Tahun 2023". Untuk kepentingan tersebut kami mohon kepada **Bapak/Ibu unsur Pimpinan, Dosen, dan Tendik** baik PNS maupun NonPNS agar dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan dan pernyataan dibawah ini. Jawaban - jawaban yang diberikan, akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi peningkatan kualitas pelayanan di BPKH ULM, terima kasih.


[subbag.eppa@ulm.ac.id](mailto:subbag.eppa@ulm.ac.id) [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan

 Draf disimpan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Unit Kerja \*

 Pertanyaan ini wajib diisi





1. Bagaimana pendapat saudara terhadap ketersediaan informasi dan persyaratan penyusunan dokumen di bidang perencanaan dan penganggaran di lingkungan BPKH? \*

- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Sangat Puas

2. Bagaimana menurut saudara terhadap layanan pembimbingan penyusunan RKAKL/RAB/TOR,dll? \*

- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Sangat Puas

3. Bagaimana menurut saudara terhadap layanan di bidang revisi anggaran? \*

- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Sangat Puas



4. Bagaimana menurut saudara terhadap ketersediaan aplikasi sistem informasi di BPKH? \*

- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Sangat Puas

5. Bagaimana menurut saudara terhadap layanan di bidang kehumasan? \*

- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Sangat Puas

6. Bagaimana menurut saudara terhadap layanan di bidang kerjasama? \*

- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Sangat Puas



7. Bagaimana menurut pendapat saudara terhadap proses administrasi dokumen MoU dan PKS? \*

- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Sangat Puas

8. Bagaimana menurut saudara ketersediaan informasi terhadap proses pelaporan laporan kinerja akhir tahun (LAKIN)? \*

- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Sangat Puas

9. Bagaimana menurut saudara terhadap materi dan proses pelaksanaan Rapat Kerja (Raker) ULM Tahun 2023? \*

- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Sangat Puas



10. Bagaimana menurut saudara terhadap kenyamanan pelayanan pada BPKH? \*

- Tidak Puas
- Cukup Puas
- Sangat Puas

11. Berikan saran/masukan/kritik untuk peningkatan layanan pada Biro Perencanaan, Kerjasama, dan Humas \*

Jawaban Anda

---

Kirim

Kosongkan formulir



## B. Rekap Saran dan Tindak Lanjut Dari Responden dalam Survei Kepuasan 2023

No.	Saran/pendapat yang diberikan	Rencana Aksi	Tindak lanjut	PIC
1	Perlu sosialisasi Program Kerja Biro Perencanaan, Kerjasama, dan Humas kepada tendik dan dosen	Akan disusun konsep program kerja yang akan disosialisasikan (berkaitan dengan rencana target kinerja masing sub bagian)	Menyusun program kerja dan melakukan sosialisasi baik melalui web maupun media lainnya	Semua Sub Koord
2	Informasi perencanaan, kerjasama dan humas harus disampaikan secara transparan	Saran kurang jelas maksudnya karena selama ini tidak ada yang ditutupi	Semua informasi akan di update dan di share di web ULM	Semua Sub Koord
3	Tingkatkan lagi pelayanan penyusunan RAB dan TOR sehingga saat mengerjakan sdh tau apa yang harus dibuat.	Akan dipertimbangkan, walaupun dalam setiap pertemuan kami sudah memberikan pernyataan apabila mengalami kesulitan segera berkoordinasi dengan BPKH tetapi sangat sedikit yang melaksanakannya	Berkaitan dengan layanan penyusunan RAB, TOR, SOP, dll, format akan disediakan oleh masing-masing subbag dan akan dipublikasikan di web ULM dan bimtek offline bila diperlukan.	Semua Sub Koord
4	<p>a. Dosen diberikan informasi dan panduan yang jelas bagaimana penyusunan anggaran RKAKL yang jelas termasuk dana 2 lainnya spt rekreditasi dll, agar tidak bolak balik dalam menyusun,</p> <p>b. informasi2 kehumasan juga harus diberikan dimana dosen bisa mengaksesnya, tidak semua tahu</p>	Akan ada pembimbingan/ workshop penyusunan RKAKL, RAB, TOR, dll sekaligus sosialisasi bidang kerja sama dan kehumasan bagi koordinator Prodi;		



5	Perencanaan hrs tersosialisasikan	Pernyataan kurang jelas, perencanaan yang mana??	Akan dilaksanakan	Semua Sub Koord
6	Perencanaan di share di web ulm shg semua bisa akses	Pernyataan kurang jelas, perencanaan yang mana??	Akan dilaksanakan	Semua Sub Koord
7	Perlu adanya bimbingan intensif tentang RKAKL, Revisi anggaran, dll	Akan ada pembimbingan/ workshop penyusunan RKAKL, RAB, TOR, dll.	Akan dilaksanakan	Semua Sub Koord

8	Secara umum layanan BPKH sudah cukup baik, namun masih sangat perlu ditingkatkan kecepatan penyampaian informasi terutama: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. untuk bidang Humas pada bagian penyampaian publikasi baik di Media Sosial maupun Laman ULM.</li> <li>b. Untuk bagian Kerjasama perlu di sosialisasikan SOP-SOP terkait penyelenggaraan Kerjasama.</li> <li>c. Untuk bagian Perencanaan dapat dibentuk layanan konsultasi terkait dokumen RKAKL dan TOR di setiap bulannya.</li> </ul>	Untuk pernyataan ini: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sudah dilaksanakan;</li> <li>b. Sosialisasi belum intens dilaksanakan tapi SOP sudah disebarkan ke unit-unit kerja;</li> <li>c. Sudah disiapkan kesempatan tetapi sedikit yang memanfaatkan</li> </ul>	Akan dilaksanakan	---
9	Meningkatkan Transparansi	Pernyataan kurang jelas maksudnya karena selama ini semua sudah	Sudah dilaksanakan, mungkin responden kurang mengetahui	---



		disampaikan secara terbuka		
10	Mohon agar dapat meningkatkan layanan web ULM yg lebih baik (tampilannya, kontennya, informasinya dll)	Untuk content sudah dilaksanakan walaupun belum maksimal, untuk tampilan masih dalam proses pembenahan	Sudah dilaksanakan, mungkin responden kurang mengetahui	---
11	Terutama pada Bidang Kehumasan agar lebih eksis lagi dalam peran sertanya pada promosi ttg ULM dlm melaksanakan Pelayanan Publik	Untuk promosi ULM sudah dilaksanakan, dalam bentuk content web, media sosial, media massa, pameran, kerja sama, dll.	Sudah dilaksanakan	---
12	1. Perlu ada transparansi dalam informasi ke publik 2. Perlu cepat dalam urusan kerjasama, 3. Buat sistem yg memudahkan, cepat dan transparan	a. Untuk bidang transparansi publik, ULM sudah melakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; b. Untuk kegiatan kerja sama memang belum maksimal tetapi prosedur telah dijalankan; c. Sistem sudah tersedia	Sudah dilaksanakan	---

13	a. Tingkatkan kembali kerjasama antar prodi dgn univ lain; b. Tingkatkan kembali kerjasama antar univ dlm hal penelitian dan PkM dan mahasiswa; c. Tingkatkan kembali kerjasama luar negeri dlm bid penelitian dan PkM serta keterlibatan mahasiswa	a. BPKH berperan sebagai pengadministrasi, pendorong, pendamping, dan fasilitator kerja sama sementara sebagai pelaksana utama adalah unit-unit kerja; b. Saran ini lebih mengarah kepada fakultas;	Akan mendorong unit-unit kerja mengembangkan kerja sama dengan pihak mitra sesuai dengan kebutuhan	Subbag Kerja Sama
----	---	--	--	-------------------



		c. Sekali lagi BPKH sebagai pengadministrasi, pendorong, pendamping, dan fasilitator kerja sama, inisiatif kerja sama ada di unsur pimpinan universitas dan unit kerja termasuk dosen;		
14	<p>1. Semoga dapat lebih ditingkatkan dalam pelayanan administrasi MoU maupun PKS yg tersusun rapih dalam aplikasi sehingga sewaktu Prodi hendak menggunakan MoU dan PKS dpt memperolehnya maupun hendak mengusulkan PKS baru.</p> <p>2. Semoga dapat lebih tersosialisasikan terkait PKS dari Universitas lalu ke Fakultas hingga turun ke Program Studi</p>	<p>a. Saran masukan diterima dan akan dikoordinasikan dengan PTIK;</p> <p>b. Akan diusahakan untuk peningkatan sosialisasi walaupun sebetulnya sudah dilaksanakan;</p>	Sudah dilaksanakan dan akan disediakan data MoU dan Kerja Sama yang masih aktif sebagai media sosialisasi	Subbag Kerja Sama
15	Koordinasi antar bagian lebih ditingkatkan lg	Pernyataan kurang dipahami, objek mana yang kurang koordinasi	Akan dilaksanakan	Semua subbag

16	Mohon layanan yg ada di web FT di baiki, karna banyak kendala dalam mahasiswa mengajukan, mohon internet di perlancair karna sampai saat ini internet atau jaringan yg ada sangat" lambat dan itu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk web Fakultas dikelola masing-masing tapi keluhan ini akan disampaikan ke fakultas;</li> <li>• Untuk kapasitas/jaringan internet akan</li> </ul>	Untuk kapasitas/jaringan internet akan dikoordinasikan dengan PTIK;	PTIK
----	---	--	---	------





	<p>menghambat kita yg sedang bekerja, dan mohon untuk kejelasan mengenai kinerja serta job" di perjelas kembali, karna ada beberapa yg tak masuk sarana dalam jobdesk tapi masih ke kerjakan.</p> <p>Smoga di perbaiki kembali terutama tentang sistem jaringan serta web layanan 🙏🙏🙏</p>	<p>dikoordinasikan dengan PTIK;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mmmm</li> </ul>	mmm	mmm
17	<p>Mohon diperjelas/disosialisasikan terkait alur pengajuan MoU/PKS dari prodi agar tidak ada kerjasama yang dianggap ilegal dan mohon disediakan aplikasi yang dapat mempermudah pengajuan kerjasama, terima kasih</p>	<p>SOP tentang MoU dan Kerja Sama telah tersedia pada Perrek No. 1 Tahun 2022 ttg Pengelolaan Kerja Sama secara terpadu;</p> <p>Aplikasi sudah tersedia dengan nama Silakersa</p>	<p>SOP MoU dan SOP PKS akan di share di web ULM</p>	<p>Subbag Kerja Sama</p>
18	<p>Lebih gesit lagi</p>	<p>Akan diperhatikan</p>	---	---
19	<p>Agar diperhatikan jika ada masukan/kritik</p>	<p>Akan diperhatikan</p>	---	---
20	<p>Utk lebih ditingkatkan lg pelayanan dan data informasi yg lebih akurat. Lebih ditingkatkan lagi kerjasama disegala bidang dalam rangka peningkatan kinerja dan berhasil dan berdaya guna.</p>	<p>Saran diterima, untuk peningkatan kerja sama ada ditangan unit-unit kerja</p>	<p>Akan diperhatikan</p>	
21	<p>Proses persyaratan utk pengajuan MoU, MoA/PKS dipermudah dan bisa efisien</p>	<p>Persyaratan MoU dari mitra berupa surat pengantar dan draft MoU, sedangkan</p>	<p>Proses akan dikawal lebih maksimal</p>	<p>Subbag Kerja Sama</p>



		proses PKS melalui aplikasi Silakersa		
--	--	---------------------------------------	--	--

22	Perlu memapping MoU pada PT yang berkualitas	Untuk inisiatif MoU tidak hanya oleh universitas tetapi juga oleh unit-unit kerja, silahkan diusulkan ke Universitas, akan segera diproses dengan catatan harus ditindaklanjuti dengan PKS	Akan menyusun data MoU yang telah dimiliki oleh ULM dengan PT yang berkualitas	Subbag Kerja Sama
23	Agar ditingkatkan supaya lebih mengena dan tersampaikan layanan, Informasi kepada semua kalangan Penduduk ULM keseluruhan.	Saran dipertimbangkan, tetapi perlu diketahui tidak semua informasi dikelola oleh BPKH tetapi unit-unit kerja juga dapat menyebarkan informasi melalui web masing-masing.	Akan diperhatikan	Subbag Humas
24	Lebih terbuka dan disosialisasikan menyeluruh	Pernyataan kurang jelas objeknya	Akan diperhatikan	
25	Mohon untuk diadakan untuk Workshop maupun pelatihan dalam bidang perencanaan Anggaran.	Untuk dipertimbangkan, sudah dijelaskan di muka	Akan dilaksanakan	Subbag Peerencanaan
26	Rapat kerja idealnya sebelum pembuatan rkakl. Sehingga hasil raker bisa di masukkan dlm rkakl	Sudah dilaksanakan seperti itu, Raker dilakukan sebelum penyusunan RKAKL	Sudah dilaksanakan seperti saran	
27	peningkatan dalam sistem pelayanan pengadaan alat maupun	Pernyataan ini lebih mengarah ke PPK dan Bagian Umum BKU	Akan disampaikan ke yang berkompeten	Bagian Perencanaan



	pemeliharaan peralatan dan gedung			
28	Pelayanan RKAKL, RAB, TOR dan revisi anggaran lebih diintensifkan lagi	Sudah disediakan fasilitas itu tetapi tidak dimanfaatkan maksimal.	Akan dilaksanakan workshop	Bagian Perencanaan
29	Berita/informasi tentang kegiatan yang dilaksanakan oleh ULM maupun unit kerja dibawahnya bisa dilakukan sesegera mungkin (terupdate) setelah kegiatan selesai atau saat kegiatan berlangsung (Live Report).	Ini peran UPKH universitas dan unit-unit kerja, hanya perlu peningkatan koordinasi antar unit	Akan diusahakan dan dipertimbangkan	Subbag Humas

30	Lebih fleksible dalam pembuatan MoU/ MoA/ PKS dan perlu tindak lanjut atau follow up kegiatan/ implementasi kerjasama dengan berkoordinasi bersama UPKH setiap fakultas.	Fleksibilitas telah dilakukan dengan tetap berpedoman pada regulasi yang ada, silahkan melakukan koordinasi dengan pimpinan dan UPKH unit kerja masing-masing, BPKH berperan sebagai pengadministrasi, pendorong, pendamping, dan fasilitator kgtm kerja sama	Untuk proses MoU/MoA/ PKS sudah ada SOP yang jelas	Subbag Kerja Sama
31	Peningkatan kerja sama dg Research2 Center dlm dan luar negeri untuk mendukung penelitian S3	Sedang dijabaki tetapi membutuhkan proses karena keterbatasan akses kita ke luar negeri	Telah dibentuk tim Satgas untuk peningkatan kerja sama luar negeri	---



32	Sebaiknya diberikan semacam FILE/BUKU pedoman atau panduan langkah langkah berkaitan dgn anggaran, aplikasi sispj, alur pengambilan dana kegiatan boptn, kerjasama agar tdk membuat operator /kaprodi/kaunit kebingungan atau bertanya berulang2	Masukan yang bagus, akan dikoordinasikan dgn pihak lain.	Pedoman akan segera disusun oleh Bagian Keuangan	Bag Keuangan
33	Selama ini karyawan yang datang terlambat diberi hukuman uang makan dipotong tapi yang datang selalu tepat waktu tidak diberikan apresiasi. Pemberikan hukuman dan apresiasi yang seimbang pasti akan meningkatkan kedisiplinan karyawan	Masukan ini akan disampaikan kepada pimpinan, tetapi apakah dengan pemberian apresiasi atau punishmen akan menjadikan pegawai lebih disiplin??	Akan disampaikan kepada pihak yang berkompeten	Bagian Kepegawaian

### C. Saran – Saran

1	Tidak ada
2	Terimakasih semoga untuk kedepannya lebih baik dan meningkat lagi sesuai dengan Globalisasi
3	Tingkatkan lagi kinerja agar ULM semakin maju
4	Semoga layanan semakin ditingkatkan
5	Layanan pada BPKH sudah cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk tahun 2024. Terima kasih
6	Semoga kerjasama antara BPKH dengan Fakultas-Fakultas dan Instansi luar atau Stakeholder lainnya agar lebih ditingkatkan lagi
7	Puas
8	Perlu sosialisasi Program Kerja Biro Perencanaan, Kerjasama, dan Humas



9	Sebaiknya program kerja disosialisasikan kepada seluruh dosen dan tendik
10	Pertahankan dan perlu peningkatan
11	informasi harus disampaikan secara transparan
12	lebih transparan dalam hal informasi perwncanaan, kerjasama dan humas
13	Tingkatkan lagi pelayanan penyusunan RAB dan TOR sehingga saat mengerjakan sdh tau apa yang harus dibuat. Terima kasih
14	Sosialisasi berkelanjutan
15	Pertahankan yang sudah ada, tingkatkan di bagian yang perlu disempurnakan. Bravo!
16	Pertahankan dan tingkatkan lagi kerjasama dengan perguruan tinggi ternama agar bisa menjadi pembanding terhadap kinerja yg sudah ada
17	Dosen diberikan informasi dan panduan yang jelas bagaimana penyusunan anggaran RKAKL yang jelas termasuk dana 2 lainnya spt rekreditqsi dll, agar tidka bolak balik dalam menyusun, informasi2 kehumasan juga harus diberikan dimana dosen bisa memgaksesnya, tidak semua tahu
18	agar ditingkatkan pelayanannya
19	Perencanaan hrs tersosialisasikan
20	Dipertahankan dan ditingkatkan
21	Perencanaan di share di web ulm shg semua bisa akses
22	Karena mereka bekerja sangat baik, tidak ada yang harus di komentari
23	Semakin ditingkatkan.
24	Sudah bagus perlu ditingkatkan lagi agar ULM tambah maju dan tambah sukses
25	Perlu adanya bimbingan intensif tentang RKAKL, Revisi anggaran, dll
26	layanan pada Biro Perencanaan, Kerjasama, dan Humas sudah cukup baik
27	Secara umum layanan BPKH sudah cukup baik, namun masih sangat perlu ditingkatkan kecepatan penyampaian informasi terutama untuk bidang Humas pada bagian penyampaian publikasi baik di Media Sosial maupun Laman ULM. Pada bagian Kerjasama perlu di sosialisasikan SOP-SOP terkait penyelenggaraan Kerjasama. Pada bagian Perencanaan dapat dibentuk layanan konsultasi terkait dokumen RKAKL dan TOR di setiap bulannya. Terima kasih banyak atas kerja kerasnya.
28	In Syaa Allah, sebaiknya lebih ditingkatkan lagi ketersediaan sarana informasi sehingga bisa lebih terjalin komunikasi dua arah.
29	Meningkatkan Transparansi



30	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
31	Memungkinkan untuk lebih baik sehingga tdk ada penurunan tingkat kepuasan
32	Tetap terus semangat dan profesional dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab sebagai bagian dari ULM
33	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
34	cukup puas dengan layanan yang ada
35	Terus maju
36	cukup bagus
37	mohon agar dapat meningkatkan layanan web ULM yg lebih baik (tampilannya, kontennya, informasinya dll)
38	sudah bagus dan terus berinovasi
39	Revisi dan evaluasi kembali
40	Terus berinovasi untuk meningkatkan pelayanan
41	Terutama pada Bidang Kehumasan agar lebih Eksis lagi dalam peran sertanya pada Promosi ttg ULM dlm melaksanakan Pelayanan Publik
42	Sangat bagus
43	lebih ditingkatkan
44	Semoga bisa lebih baik lg
45	Terus tingkatkan dalam pelayanan dan informasi
46	Tingkatkan
47	1. Perlu ada transparansi dalam informasi ke publik 2. Perlu cepat dalam urusan kerjasama, 3. Buat sistem yg memudahkan, cepat dan transparan
48	Cukup puas
49	lanjut, gass
50	Tingkatkan kembali kerjasama antar prodi dgn univ lain Tingkatkan kembali kerjasama antar univ dlm hal penelitian dan PkM dan mahasiswa Tingkatkan kembali kerjasama luar negeri dlm bid penelitian dan PkM serta keterlibatan mahasiswa
51	1. Semoga dapat lebih ditingkatkan dalam pelayanan administrasi MoU maupun PKS yg tersusun rapih dalam aplikasi sehingga sewaktu Prodi hendak menggunakan Mou dan PKS dpt memperolehnya maupun hendak mengusulkan PKS baru. 2. Semoga dapat lebih



	tersosialisasikan terkait PKS dari Universitas lalu ke Fakultas hingga turun ke Program Studi
52	Koordinasi antar bagian lebih ditingkatkan lg
53	lebih efektifitas dari sebelumnya
54	Layanan di BPKH agar dapat di tingkatkan lagi
55	Semoga semakin sukses
56	<p>Mohon layanan yg ada di web ft di baiki, karna banyak kendala dalam mahasiswa mengajukan, mohon internet di perlanar karna sampai saat ini internet atau jaringan yg ada sangat" lambat dan itu menghambat kita yg sedang bekerja, dan mohon untuk kejelasan mengenai kinerja serta job" di perjelas kembali, karna ada beberapa yg tak masuk sarana dalam jobdesk tapi masih ke kerjakan. ..</p> <p>Smoga di perbaiki kembali terutama tentang sistem jaringan serta web layanan</p> <p>🙏🙏🙏</p>
57	Tingkatkan transparansi
58	Pertahankan dan tingkatkan
59	Mohon diperjelas/disosialisasikan terkait alur pengajuan MoU/PKS dari prodi agar tidak ada kerjasama yang dianggap ilegal dan mohon disediakan aplikasi yang dapat mempermudah pengajuan kerjasama, terima kasih
60	Lbh gesit lg
61	Agar diperhatikan jk ada masukan/ kritik
62	Lebih banyak sosialisasi ke tendik2 di fakultas2
63	Selalu berinovasi dan semakin bagus dalam memberikan pelayanan
64	Utk lebih ditingkatkan lg pelayanan dan data informasi yg lebih akurat. Lebih ditingkatkan lagi kerjasama disegala bidang dalam rangka peningkatan kinerja dan berhasil dan berdaya guna.
65	Tetap semangat waja sampai ka puting BPKH !
66	Tingkatkan
67	Mantap
68	Proses persyaratan utk pengajuan MOU .MOA,PKS dipermudah dan bisa efisien
69	Layanan ditingkatkan
70	Lebih banyak disosialisasikan
71	Semoga semakin baik lagi dengan layanan yang lebih simple



72	segera berbenah dan memperbaiki pelayanan
73	Perlu memapping mou pada PT yang berkualitas
74	Cukup karena masih belum pernah ada layanan dgn BPKH
75	Pelayanan lebih ditingkatkan..
76	Pelayanan lebih ditingkatkan
77	Terus tingkatkan untuk lebih baik
78	Cukup puas perlu ditingkatkan lagi perlu khususnya koordinasi yg baik biro ini dgn pimpinan, fakutas dan prodi
79	Lanjutkan
80	semoga lebih baik lagi dan lebih transparan
81	semoga kedepan nya ada pengarahannya, krn ini tidak paham apa yg dimaksud
82	Agar ditingkatkan supaya lebih mengena dan tersampaikan layanan , Informasi kepada semua kalangan Penduduk ULM keseluruhan.
83	-
84	Lebih terbuka dan disosialisasikan menyeluruh
85	baik
86	Mohon untuk diadakan untuk Workshop maupun pelatihan dalam bidang perencanaan Anggaran.
87	Terima kasih & lebih ditngkatkan.
88	Terus tingkatkan pencapaian yang telah baik
89	Semoga semakin Bagus dan Jaya
90	semoga dapat terus ditingkatkan
91	perlu ditingkatkan
92	Rapat kerja idealnya sebelum pembuatan rkakl. Sehingga hasil raker bisa di masukkan dlm rkakl
93	Rapat kerja idealnya sebelum pembuatan rkakl. Sehingga hasil raker bisa di masukkan dlm rkakl
94	Bisa dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
95	di tingkatkan





96	Keseluruhan sudah cukup baik sangat dan memuaskan, semoga dapat ditingkatkan bersama2 lagi supaya lebih baik lagi.
97	penyebaran informasi mohon dapat diperluas lagi.
98	layanan dan pelayananan cukup memuaskan, jadi untuk kedepannya bisa lebih ditingkatkan jadi sangat memuaskan. tetap semangat
99	peningkatan dalam sistem pelayanan pengadaan alat maupun pemeliharaan peralatan dan gedung
100	Layanan pada biro perencanaan kerja sama harus ditingkatkan
101	Pelayanan RKAKL, RAB, TOR dan revisi anggaran lebih diintensifkan lagi
102	sangat baik
103	tidak ada
104	selalu memberikan informasi dan layanan lebih baik lagi
105	cukup baik
106	Puas
107	sy kira sdh cukup baik, pertahankan dan infokan secepat mgkn ke pihak2 lain spy cpt TL'nya
108	Berita/informasi tentang kegiatan yang dilaksanakan oleh ULM maupun unit kerja dibawahnya bisa dilakukan sesegera mungkin (terupdate) setelah kegiatan selesai atau saat kegiatan berlangsung (Live Report).
109	Lebih ditingkatkan lagi dalam hal waktu pelayanan
110	Lebih ditingkatkan dalam hal pelayanan kerjasama dan humas.
111	Untuk Pelayanan di BPKH sudah cukup puas semoga kedepannya bisa lebih baik lagi khususnya untuk Perencanaan dan Anggaran terimakasih
112	Untuk Saat Ini pelayanan BPKH cukup memuaskan khususnya dari segi Anggran dan perencanaan semoga kedepannya bisa di tingkatkan kembali
113	Semoga pelayanan di bpkh ulm ditingkatkn lagi
114	Lebih fleksible dalam pembuatan MoU/ MoA/ PKS dan perlu tindak lanjut atau follow up kegiatan/ implementasi kerjasama dengan berkoordinasi bersama UPKH setiap fakultas.
115	yang baik di pertahankan semoga bisa lebih baik lagi
116	Terus meningkatkan layanan
117	Peningkatan kerja sama dg Research2 Center dlm dan luar negeri u mendukung penelitian S3



118	Sebaiknya diberikan semacam FILE/BUKU pedoman atau panduan langkah langkah berkaitan dgn anggaran, aplikasi sispj, alur pengambilan dana kegiatan boptn, kerjasama agar tdk membuat operator / kaprodi/ kaunit kebingungan atau bertanya berulang2
119	Kalau bisa pelayanan di Humas lebih ditingkatkan lagi.
120	Hendaknya setiap kendala kendala yang ada dapat diminimalisir dengan cepat agar tidak menjadi faktor gagalnya peran perencanaan, kerjasama dan humas.
121	Selama ini karyawan yang datang terlambat diberi hukuman uang makan dipotong tapi yang datang selalu tepat waktu tidak diberikan apresiasi. pemberian hukuman dan apresiasi yang seimbang pasti akan meningkatkan kedisiplinan karyawan
122	Tingkatkan kinerja BPKH

#### **D. Rencana tindak lanjut**

1. Melakukan koordinasi internal BPKH untuk mempelajari semua saran dan masukan responden;
2. Melaporkan hasil survei kepuasan kepada pimpinan untuk mendapatkan masukan dan penguatan kepada staf BPKH;
3. Menindaklanjuti semua saran dan masukan responden yang dapat dilakukan oleh BPKH terkait dengan peningkatan layanan;
4. Melakukan ekspos kepada civitas akademika berkaitan dengan hasil survei sebagai bentuk perhatian dan tekad BPKH untuk menindaklanjuti masukan yang telah diberikan;
5. Menyusun laporan hasil tindaklanjut survei kepuasan;



## E. Notulen Rapat Koordinasi Rencana Tindak lanjut



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

Alamat: Jl. Brigjen. H. Hasan Basry Kotak Pos 219 Banjarmasin 7012

3

Telepon: (0511) 3304177, 3305195, 3306603, 3306694, Laman: <http://ulm.ac.id>

### NOTULA

- Nama kegiatan : Koordinasi laporan hasil survey pada Biro Perencanaan Kerjasama dan Hubungan Masyarakat
- Hari, Tanggal : Kamis, 18 April 2024
- Pukul : 09.30 Wita s.d. selesai
- Media : Rg. Rapat WR 4
- Susunan acara : 1. Pembukaan oleh Wakil Rektor 4 Bidang Perencanaan Kerjasama dan Hubungan Masyarakat  
2. Arahan dari Kepala BPKH  
3. Paparan dan diskusi  
4. Penutup
- Pimpinan rapat : Wakil Rektor 4 Bidang Perencanaan Kerjasama dan Hubungan Masyarakat
- Pencatat/Notulis : Karima Zam Zam
- Peserta rapat : 1. Wakil Rektor 4 Bidang Perencanaan Kerjasama dan Hubungan Masyarakat  
2. Kepala BPKH  
3. Kepala Sub Koord. Pada BPKH

#### 1. Persoalan Yang Dibahas

Rapat dimulai pada pukul 09.50 Wita, yang dimulai dengan pengantar oleh Wakil Rektor 4 Bidang Perencanaan, Kerjasama dan Humas ULM untuk menjelaskan latar belakang kegiatan koordinasi, sesuai laporan hasil survey kepuasan pada Biro Perencanaan, Kerjasama dan Hubungan Masyarakat yang disebar di lingkungan ULM.

Adapun agenda yang dibahas adalah, tindak lanjut hasil survey kepuasan pada Biro Perencanaan, Kerjasama dan Hubungan Masyarakat yang disebar di lingkungan ULM.

#### 2. Pengantar Wakil Rektor 4 Bidang Perencanaan Kerjasama dan Hubungan Masyarakat

Menindak lanjuti hasil survey kepuasan terhadap Biro Perencanaan, Kerjasama dan Hubungan Masyarakat yang telah disebar dan diisi oleh responden lingkungan Universitas Lambung Mangkurat, beberapa saran untuk



unit BPKH sendiri seperti pada bidang perencanaan dimana telah dilaksanakannya rapat kerja ULM sebelum melakukan penyusunan RKAKL. Pada bidang Kerjasama diharapkan untuk memposting PKS/MoU yang ada di Lingkungan Universitas Lambung Mangkurat serta memilah data PKS/MoU yg sudah tidak valid pada website ULM agar mudah diakses oleh semua orang. Untuk bidang Hubungan Masyarakat berhubungan dengan updatenya website ULM, maupun berita kegiatan terbaru lingkup Universitas Lambung Mangkurat lebih baik jika ada live, dan transparasi informasi publik. Serta pada bidang PTIK masih adanya beberapa website yang lambat/perlu update sehingga mempengaruhi kelancaran akses untuk penggunaanya.

### 3. Tindak lanjut oleh Kepala BPKH dan tanggapan Peserta

#### a. Tindak lanjut oleh Kepala BPKH

Survey ini dilakukan agar BPKH menjadi lebih baik dari sebelumnya dan menjadi cara untuk intropeksi pada BPKH karena adanya kritik dan saran sehingga dapat meningkatkan kinerja kerja pada BPKH. Koordinasi pada hari ini pun dilaksanakan sesuai pada bagian SAKIP bagian monitoring evaluasi tindak lanjut agar dapat meningkatkan nilai SAKIP. Publikasi MoU pada website ULM itu sudah ada datanya, namun sebagian sudah expired sehingga perlunya pembaharuan data, selain itu format MoU blm ada yang menggunakan bahasa inggris namun untuk kerjasama dengan luar negeri itu ada. Pada rekap saran responden dalam survey kepuasan ini akan ada tambahan tabel kapan dilaksanakan tindak lanjut dari hasil survey ini. Untuk informasi yang ada diwebsite diberikan secara global agar mengurangi resiko yang menyalahgunakan infomasi. Selain itu diperlukan adanya bimtek/sosialisasi beberapa kegiatan secara offline. Mewajibkan TOR untuk semua kegiatan yang diajukan oleh semua unit, jika belum ada TOR maka kegiatan tidak bisa dilaksanakan, serta perlunya penegasan dari pimpinan untuk kelengkapan dokumen tersebut. Kurangnya pameran untuk promosi ULM. Jumlah mahasiswa disabilitas yang aktif pada ULM termasuk tinggi sekitar ada 35 orang hal ini menjadi penunjang nilai ULM, namun masih diperlukan penunjang pelayanan mahasiswa disabilitas ini.

#### b. Tanggapan peserta

##### a) Pa Salam

Untuk MoU sudah ada pada website namun beberapa sudah expired sehingga perlunya pembaharuan data yang ada. MoU belum ada yang menggunakan bahasa inggris untuk format dalam bahasa inggris sudah ada. Ada tambahan konten ULM dalam sepekan oleh Rektor. PPID belum jalan karena kdd di OTK sehingga hanya dianggap tugas tambahan, sedangkan data banyak dari PPID. ULM telah mendapatkan penghargaan menuju informatif.

##### b) Bu Mayang

Program kerja baiknya dimuat pada website secara global sehingga dari unit lain sudah menyiapkan target kerjanya. Beberapa PKS masih menggunakan nomor unit sendiri sehingga beberapa belum terlaporkan, sedangkan agar dapat terlaporkan nomor PKS harus dari Universitas.



c) Pa Ilyas

Program kerja ditampilkan dalam website sehingga memudahkan untuk diakses. Untuk menghitung keberhasilan promosi ULM bisa dilihat dalam pendaftaran mahasiswa setiap tahunnya, jika meningkat maka bisa dibidang promosi yang dilakukan sudah baik. Perlunya kelengkapan pelayanan untuk mahasiswa disabilitas karena banyak mahasiswa disabilitas yang aktif di ULM.

d) Bu Dewi

Untuk setiap kegiatan masih belum bisa live semua karena keterbatasan alat yang ada.

e) Pa Husin

Format standar pelayanan penyusunan RAB dan TOR baiknya dimuat dalam website, jika perlu adakan video tutorialnya.

#### 4. Simpulan

Menyimpulkan hasil diskusi ini, peserta rapat sepakat untuk menindaklanjuti secara teknis hasil survey kepuasan layanan pada Biro Perencanaan Kerjasama dan Hubungan Masyarakat, mengingat manfaat dengan dilakukannya survey ini akan meningkatkan pelayanan melalui evaluasi kinerja yang ada pada BPKH sehingga menjadi lebih baik untuk kedepannya.

Notulen,



Karima Zam Zam  
NIP.199809092022032024

Foto Kegiatan:





### A. Rekap Saran Responden dalam survei kepuasan 2023

No.	Saran/pendapat yang diberikan	Rencana Aksi	Tindak lanjut	PIC
1	Perlu sosialisasi Program Kerja Biro Perencanaan, Kerjasama, dan Humas kepada tendik dan dosen	Akan disusun konsep program kerja yang akan disosialisasikan (berkaitan dengan rencana target kinerja masing sub bagian)	Menyusun program kerja dan melakukan sosialisasi baik melalui web maupun media lainnya	Semua Sub Koord
2	Informasi perencanaan, kerjasama dan humas harus disampaikan secara transparan	Saran kurang jelas maksudnya karena selama ini tidak ada yang ditutupi	Semua informasi akan di update dan di share di web ULM	Semua Sub Koord
3	Tingkatkan lagi pelayanan penyusunan RAB dan TOR sehingga saat mengerjakan sdh tau apa yang harus dibuat.	Akan dipertimbangkan, walaupun dalam setiap pertemuan kami sudah memberikan pernyataan apabila mengalami kesulitan segera berkoordinasi dengan BPKH tetapi sangat sedikit yang melaksanakannya	Berkaitan dengan layanan penyusunan RAB, TOR, SOP, dll, format akan disediakan oleh masing-masing subbag dan akan dipublikasikan di web ULM dan bimtek offline bila diperlukan.	Semua Sub Koord
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dosen diberikan informasi dan panduan yang jelas bagaimana penyusunan anggaran RKAKL yang jelas termasuk dana 2 lainnya spt rekrutasi dll, agar tidak bolak balik dalam menyusun,</li> <li>b. informasi2 kehumasan juga harus diberikan dimana dosen bisa mengaksesnya, tidak semua tahu</li> </ul>	Akan ada pembimbingan/workshop penyusunan RKAKL, RAB, TOR, dll sekaligus sosialisasi bidang kerja sama dan kehumasan bagi koordinator Prodi;		
5	Perencanaan hrs tersosialisasikan	Pernyataan kurang jelas, perencanaan yang mana??	Akan dilaksanakan	Semua Sub Koord
6	Perencanaan di share di web ulm shg semua bisa akses	Pernyataan kurang jelas, perencanaan yang mana??	Akan dilaksanakan	Semua Sub Koord
7	Perlu adanya bimbingan intensif tentang RKAKL, Revisi anggaran, dll	Akan ada pembimbingan/workshop penyusunan RKAKL, RAB, TOR, dll.	Akan dilaksanakan	Semua Sub Koord





8	<p>Secara umum layanan BPKH sudah cukup baik, namun masih sangat perlu ditingkatkan kecepatan penyampaian informasi terutama:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>untuk bidang Humas pada bagian penyampaian publikasi baik di Media Sosial maupun Laman ULM.</li><li>Untuk bagian Kerjasama perlu di sosialisasikan SOP-SOP terkait penyelenggaraan Kerjasama.</li><li>Untuk bagian Perencanaan dapat dibentuk layanan konsultasi terkait dokumen RKAKL dan TOR di setiap bulannya.</li></ol>	<p>Untuk pernyataan ini:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Sudah dilaksanakan;</li><li>Sosialisasi belum intens dilaksanakan tapi SOP sudah disebarkan ke unit-unit kerja;</li><li>Sudah disiapkan kesempatan tetapi sedikit yang memanfaatkan</li></ol>	Akan dilaksanakan	---
9	<p>Meningkatkan Transparansi</p>	<p>Pernyataan kurang jelas maksudnya karena selama ini semua sudah disampaikan secara terbuka</p>	Sudah dilaksanakan, mungkin responden kurang mengetahui	---
10	<p>Mohon agar dapat meningkatkan layanan web ULM yg lebih baik (tampilannya, kontennya, informasinya dll)</p>	<p>Untuk content sudah dilaksanakan walaupun belum maksimal, untuk tampilan masih dalam proses pembenahan</p>	Sudah dilaksanakan, mungkin responden kurang mengetahui	---
11	<p>Terutama pada Bidang Kehumasan agar lebih eksis lagi dalam peran sertanya pada promosi ttg ULM dlm melaksanakan Pelayanan Publik</p>	<p>Untuk promosi ULM sudah dilaksanakan, dalam bentuk content web, media sosial, media massa, pameran, kerja sama, dll.</p>	Sudah dilaksanakan	---
12	<ol style="list-style-type: none"><li>Perlu ada transparansi dalam informasi ke publik</li><li>Perlu cepat dalam urusan kerjasama,</li><li>Buat sistem yg memudahkan, cepat dan transparan</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Untuk bidang transparansi publik, ULM sudah melakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;</li><li>Untuk kegiatan kerja sama memang belum maksimal tetapi prosedur telah dijalankan;</li><li>Sistem sudah tersedia</li></ol>	Sudah dilaksanakan	---



13	<p>a. Tingkatkan kembali kerjasama antar prodi dgn univ lain;</p> <p>b. Tingkatkan kembali kerjasama antar univ dlm hal penelitian dan PKM dan mahasiswa;</p> <p>c. Tingkatkan kembali kerjasama luar negeri dlm bid penelitian dan PKM serta keterlibatan mahasiswa</p>	<p>a. BPKH berperan sebagai pengadministrasi, pendorong, pendamping, dan fasilitator kerja sama sementara sebagai pelaksana utama adalah unit-unit kerja;</p> <p>b. Saran ini lebih mengarah kepada fakultas;</p> <p>c. Sekali lagi BPKH sebagai pengadministrasi, pendorong, pendamping, dan fasilitator kerja sama, inisiatif kerja sama ada di unsur pimpinan universitas dan unit kerja termasuk dosen;</p>	<p>Akan mendorong unit-unit kerja mengembangkan kerja sama dengan pihak mitra sesuai dengan kebutuhan</p>	Subbag Kerja Sama
14	<p>1. Semoga dapat lebih ditingkatkan dalam pelayanan administrasi MoU maupun PKS yg tersusun rapih dalam aplikasi sehingga sewaktu Prodi hendak menggunakan MoU dan PKS dpt memperolehnya maupun hendak mengusulkan PKS baru.</p> <p>2. Semoga dapat lebih tersosialisasikan terkait PKS dari Universitas lalu ke Fakultas hingga turun ke Program Studi</p>	<p>a. Saran masukan diterima dan akan dikordinasikan dengan PTK;</p> <p>b. Akan diusahakan untuk peningkatan sosialisasi walaupun sebetulnya sudah dilaksanakan;</p>	<p>Sudah dilaksanakan dan akan disediakan data MoU dan Kerja Sama yang masih aktif sebagai media sosialisasi</p>	Subbag Kerja Sama
15	<p>Koordinasi antar bagian lebih ditingkatkan lg</p>	<p>Pernyataan kurang dipahami, objek mana yang kurang koordinasi</p>	<p>Akan dilaksanakan</p>	Semua subbag

16	<p>Mohon layanan yg ada di web FT di baik, karna banyak kendala dalam mahasiswa mengajukan, mohon internet di perlanar karna sampai saat ini internet atau jaringan yg ada sangat" lambat dan itu menghambat kita yg sedang bekerja, dan mohon untuk kejelasan mengenai kinerja serta job" di perjelas kembali, karna ada beberapa yg tak masuk sarana dalam jobdesk tapi masih ke kerjakan.</p> <p>Smoga di perbaiki kembali terutama tentang sistem jaringan serta web layanan 🙏🙏🙏</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk web Fakultas dikelola masing-masing tapi keluhan ini akan disampaikan ke fakultas;</li> <li>• Untuk kapasitas/jaringan internet akan dikoordinasikan dengan PTIK;</li> <li>• mmmmm</li> </ul>	<p>Untuk kapasitas/jaringan internet akan dikoordinasikan dengan PTIK;</p> <p>mmm</p>	PTIK
17	<p>Mohon diperjelas/disosialisasikan terkait alur pengajuan MoU/PKS dari prodi agar tidak ada kerjasama yang dianggap ilegal dan mohon disediakan aplikasi yang dapat mempermudah pengajuan kerjasama, terima kasih</p>	<p>SOP tentang MoU dan Kerja Sama telah tersedia pada Perrek No. 1 Tahun 2022 tgg Pengelolaan Kerja Sama secara terpadu;</p> <p>Aplikasi sudah tersedia dengan nama Silakersa</p>	<p>SOP MoU dan SOP PKS akan di share di web ULM</p>	Subbag Kerja Sama
18	<p>Lebih gesit lagi</p>	<p>Akan diperhatikan</p>	<p>---</p>	---
19	<p>Agar diperhatikan jika ada masukan/kritik</p>	<p>Akan diperhatikan</p>	<p>---</p>	---
20	<p>Utk lebih ditingkatkan lg pelayanan dan data informasi yg lebih akurat. Lebih ditingkatkan lagi kerjasama disegala bidang dalam rangka peningkatan kinerja dan berhasil dan berdaya guna.</p>	<p>Saran diterima, untuk peningkatan kerja sama ada ditangan unit-unit kerja</p>	<p>Akan diperhatikan</p>	
21	<p>Proses persyaratan utk pengajuan MoU, MoA/PKS dipermudah dan bisa efisien</p>	<p>Persyaratan MoU dari mitra berupa surat pengantar dan draft MoU, sedangkan proses PKS melalui aplikasi Silakersa</p>	<p>Proses akan dikawal lebih maksimal</p>	Subbag Kerja Sama



22	Perlu memapping MoU pada PT yang berkualitas	Untuk inisiatif MoU tidak hanya oleh universitas tetapi juga oleh unit-unit kerja, silahkan diusulkan ke Universitas, akan segera diproses dengan catatan harus ditindaklanjuti dengan PKS	Akan menyusun data MoU yang telah dimiliki oleh ULM dengan PT yang berkualitas	Subbag Kerja Sama
23	Agar ditingkatkan supaya lebih mengena dan tersampaikan layanan, Informasi kepada semua kalangan Penduduk ULM keseluruhan.	Saran dipertimbangkan, tetapi perlu diketahui tidak semua informasi dikelola oleh BPKH tetapi unit-unit kerja juga dapat menyebarkan informasi melalui web masing-masing.	Akan diperhatikan	Subbag Humas
24	Lebih terbuka dan disosialisasikan menyeluruh	Pernyataan kurang jelas objeknya	Akan diperhatikan	
25	Mohon untuk diadakan untuk Workshop maupun pelatihan dalam bidang perencanaan Anggaran.	Untuk ipertimbangan, sudah dijelaskan di muka	Akan dilaksanakan	Subbag Perencanaan
26	Rapat kerja idealnya sebelum pembuatan raker. Sehingga hasil raker bisa di masukkan dlm raker	Sudah dilaksanakan seperti itu, Raker dilakukan sebelum penyusunan RKAKL.	Sudah dilaksanakan seperti saran	
27	peningkatan dalam sistem pelayanan pengadaan alat maupun pemeliharaan peralatan dan gedung	Pernyataan ini lebih mengarah ke PPK dan Bagian Umum BKU	Akan disampaikan ke yang berkompeten	Bagian Perencanaan
28	Pelayanan RKAKL, RAB, TOR dan revisi anggaran lebih diintensifikan lagi	Sudah disediakan fasilitas itu tetapi tidak dimanfaatkan maksimal.	Akan dilaksanakan workshop	Bagian Perencanaan
29	Berita/informasi tentang kegiatan yang dilaksanakan oleh ULM maupun unit kerja dibawahnya bisa dilakukan sesegera mungkin (terupdate) setelah kegiatan selesai atau saat kegiatan berlangsung (Live Report).	Ini peran UPKH universitas dan unit-unit kerja, hanya perlu peningkatan koordinasi antar unit	Akan diusahakan dan dipertimbangkan	Subbag Humas



30	Lebih fleksible dalam pembuatan MoU/ MoA/ PKS dan perlu tindak lanjut atau follow up kegiatan/ implementasi kerjasama dengan berkoordinasi bersama UPKH setiap fakultas.	Fleksibilitas telah dilakukan dengan tetap berpedoman pada regulasi yang ada, silahkan melakukan koordinasi dengan pimpinan dan UPKH unit kerja masing-masing, BPKH berperan sebagai pengadministrasi, pendorong, pendamping, dan fasilitator kgtn kerja sama	Untuk proses MoU/MoA/ PKS sudah ada SOP yang jelas	Subbag Kerja Sama
31	Peningkatan kerja sama dg Research2 Center dlm dan luar negeri untuk mendukung penelitian S3	Sedang diujjaki tetapi membutuhkan proses karena keterbatasan akses kita ke luar negeri	Telah dibentuk tim Satgas untuk peningkatan kerja sama luar negeri	---
32	Sebaiknya diberikan semacam FILE/BUKU pedoman atau panduan langkah langkah berkaitan dgn anggaran, aplikasi sispj, alur pengambilan dana kegiatan boptrn, kerjasama agar tdk membuat operator /kaprodi/kaunit kebingungan atau bertanya berulang2	Masukan yang bagus, akan dikoordinasikan dgn pihak lain.	Pedoman akan segera disusun oleh Bagian Keuangan	Bag Keuangan
33	Selama ini karyawan yang datang terlambat diberi hukuman uang makan dipotong tapi yang datang selalu tepat waktu tidak diberikan apresiasi. Pemberikan hukuman dan apresiasi yang seimbang pasti akan meningkatkan kedisiplinan karyawan	Masukan ini akan disampaikan kepada pimpinan, tetapi apakah dengan pemberian apresiasi atau punishment akan menjadikan pegawai lebih disiplin??	Akan disampaikan kepada pihak yang berkompeten	Bagian Kepegawaian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

Alamat: Jl. Brigjen. H. Hasan Basry Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123

Telepon: (0511) 3304177, 3305195

Laman: <https://ulm.ac.id>

Nomor : 1539/UN8/KL.02.02/2024  
Perihal : Undangan Koordinasi Hasil Survei Layanan  
BPKH Tahun 2023

17 April 2024

Yth.

1. Wakil Rektor Bid. Perencanaan, Keuangan dan Umum;
2. Kepala BPKH;
3. Koord. Perencanaan;
4. Plt. Koord. Humas dan Kerja Sama;
5. Sub Koord. Perencanaan;
6. Sub Koord. EPPA;
7. Sub Koord. Kerja Sama;
8. Sub Koord. Humas;

Universitas Lambung Mangkurat  
Banjarmasin

Dengan ini Saudara-saudara dimohon kehadirannya untuk menghadiri rapat koordinasi dan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Layanan BPKH Tahun 2023, yang akan dilaksanakan pada:

Hari/tanggal : Kamis/18 April 2024  
Pukul : 09.30 Wita-selesai  
Tempat : Ruang Rapat WR IV Lt. III  
Rektorat ULM

Mengingat pentingnya pertemuan tersebut dimohon kepada semua peserta dapat menghadiri kegiatan ini.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.

Wakil Rektor Bidang Kerja Sama,  
Humas dan Sistem Informasi



**Dr. Ir. Yusuf Azis, M.Sc**  
NIP 196305241989031003



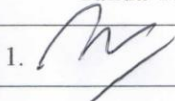
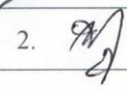

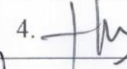

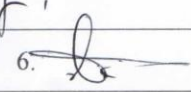

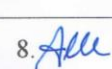

Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



## DAFTAR HADIR

Acara : Koordinasi Hasil Survei BPKH Tahun 2023  
 Hari, tanggal : Kamis, 18 April 2024  
 Waktu : 09.30 – selesai  
 Tempat : Ruang Rapat WR 4 Lantai 3

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Xuruf Azis	WR 4	1. 
2	Pamrihan	Karo BPKH	2. 
3	M. Ilyas	IPHA Perenc.	3. 
4	Dwiliyana	Humas	4. 
5	Mayas M	Kejasama	5. 
6	Audi Nurzalain	Kepasancu & Hubs	6. 
7	Karima Zam Zam	Staff BPKH	7. 
8	Alfian Nur	Sub. (KOR). Perenc. Pengangan	8. 
9	Husin Keparin	Sub Roid ERM	9. 
10			10.
11			11.
12			12.
13			13.
14			14.

Penanggungjawab,

  
 .....

