

**HASIL INDEKS KEPUASAN PELANGGAN
PUSAT LAYANAN TERPADU
BIRO UMUM DAN REFORMASI BIROKRASI
TAHUN 2021**



BAB I

PENDAHULUAN

Pada bagian ini akan diberikan penjelasan mengenai latar belakang, tujuan dan manfaat dari Laporan Capaian Kinerja Pusat Layanan Terpadu Institut Teknologi Sepuluh Nopember tahun 2021.

1.1 Latar belakang

Perguruan Tinggi (PT) di Indonesia saat ini memiliki daya saing yang semakin kuat dan memberikan perkembangan pesat mengenai inovasi teknologi, sosial dan berbagai bidang dari masing-masing perguruan tinggi. Persaingan ini dapat kita pantau melalui salah satu pemeringkatan perguruan tertinggi di Indonesia, seperti klasterisasi perguruan tinggi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Ditjen Dikti) Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Republik Indonesia pada tahun 2020. Klasterisasi Perguruan Tinggi dilakukan bertujuan untuk menyediakan landasan bagi kebijakan pembangunan dan pembinaan perguruan tinggi serta mendorong perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi secara berkelanjutan (Dikti, 2020). Selain dua tujuan tersebut, klasterisasi ini akan memberikan informasi kepada masyarakat umum tentang kualitas kinerja perguruan tinggi yang ada di Indonesia.

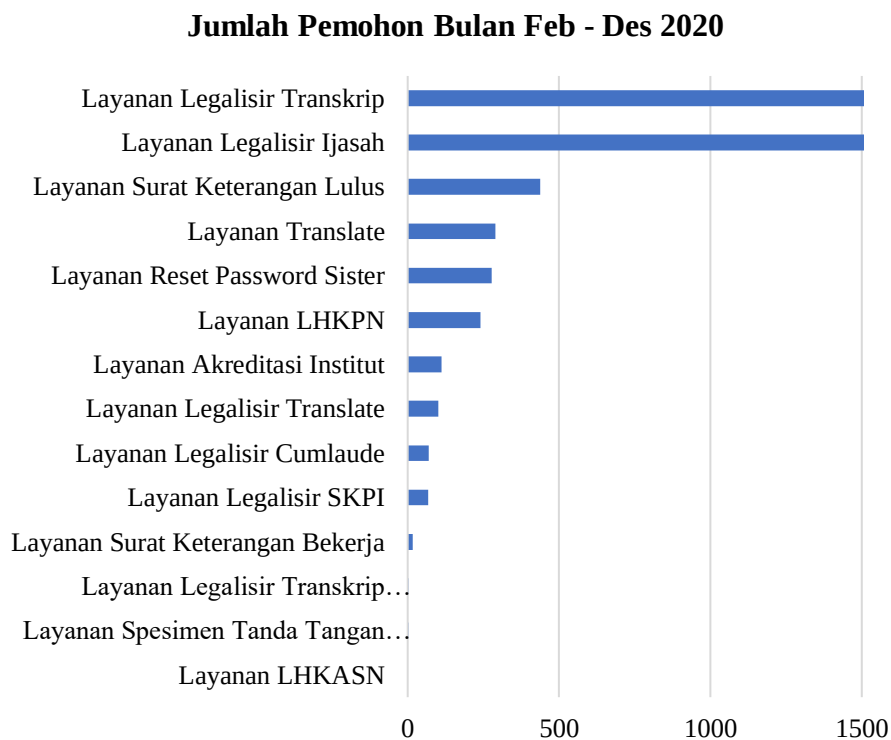
Penyelenggaraan klasterisasi memberikan dorongan setiap perguruan tinggi untuk terus berusaha berkomitmen meningkatkan kualitas mulai dari sumber daya manusia, fasilitas, hingga kinerja semua elemen di perguruan tinggi terkait. Berdasarkan penjelasan Dirjen Dikti Kemendikbud bahwa klasterisasi dilakukan dengan identifikasi terkait informasi kinerja perguruan tinggi yang didasarkan pada empat aspek yang meliputi mutu sumber daya manusia dan mahasiswa (*input*), pengelolaan kelembagaan (*process*), capaian kinerja jangka pendek yang di capai PT (*output*) dan capaian kinerja jangka panjang PT (*outcome*). Klasterisasi ini tidak bisa dimaknai atas pemeringkatan atau sebuah kompetisi dari perguruan tinggi, namun klasterisasi ini dapat mendorong perguruan tinggi di Indonesia terus melakukan perbaikan kualitas secara berkelanjutan.

Dalam persaingan global mempertahankan kualitas adalah kunci sukses dan menjadikannya strategi bisnis yang kompetitif. Selama sepuluh tahun terakhir, kualitas layanan menjadi objek penelitian dan pengembangan akademik (Avdijeva & Wilson, 2002). Hal ini menjadi salah satu tujuan pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan, yaitu dengan memberikan layanan yang sesuai dengan ekspektasi akan memberikan kepuasan pada pengguna. Kualitas layanan dalam perguruan tinggi tidak lepas dari para pemangku kepentingan yang terdiri dari mahasiswa, alumni, orang tua, staff, karyawan dll. Perguruan tinggi harus memerhatikan bukan hanya kemampuan yang didapat lulusan secara akademis, namun juga pengalaman mahasiswa atau lulusan dalam menggunakan sistem

layanan secara administratif. Sehingga perguruan tinggi harus lebih memahami kualitas yang seharusnya ditawarkan (Ford, Joseph, & Joseph, 1999).

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) pada klasterisasi tersebut menempati urutan ke-6 pada keseluruhan aspek dan urutan 4 pada aspek *outcome* (Dikti, 2020). Di dalam aspek *outcome* salah satu indikator adalah kinerja inovasi. Pada tahun 2019 telah diselenggarakan inovasi berdasarkan Peraturan Rektor yang baru dengan merubah Organisasi Tata Kerja (OTK) dengan memberlakukan inovasi Penyelenggaraan pelayanan satu pintu yang dinamakan Pusat Layanan Terpadu, penyediaan semua pelayanan yang ditujukan kepada seluruh *stakeholder* perguruan tinggi ITS. Maka dapat dikatakan bahwa layanan ini diselenggarakan untuk mencapai target jangka panjang dalam melakukan digitalisasi layanan dan penyediaan layanan satu pintu, maka peningkatan kualitas menjadi konsentrasi bagi manajemen saat ini, hal ini juga menjadi usaha agar dalam aspek *Outcome* ITS memperoleh skor yang lebih unggul.

Pusat Layanan Terpadu merupakan unit baru dalam struktur manajemen ITS, mulai beroperasi pada awal tahun 2020 dengan menjalankan tugas dan fungsi berdasarkan OTK baru serta komitmen dalam menjalankan pelayanan dengan kualitas layanan prima. Namun pada bulan Maret 2020, kondisi pandemi Covid-19 menyerang hingga area kampus, maka hal tersebut mengakibatkan semua kegiatan akademik dan non akademik, termasuk pelayanan dari PLT dibatasi dan harus dilakukan dari rumah (*Work from Home*), sehingga unit ini harus bisa menyesuaikan penyelenggaraan pelayanannya. Ternyata selama WFH (*Work from Home*) tersebut banyak komplain masuk dari pengguna atau pemohon terkait proses pelayanan, sebagian besar komplain berasal dari pelayanan Kependidikan, kondisi tersebut dapat didukung dengan lebih banyaknya pengguna yang melakukan pengajuan pelayanan di layanan Kependidikan dari layanan yang lain. Ada sekitar 14 layanan yang disediakan oleh PLT ITS, berikut merupakan gambaran pelaksanaan layanan pada periode bulan Februari hingga Desember tahun 2020.



Gambar 2.1 Jumlah Pemohon PLT pada periode Feb-Des 2020
(Sumber: Dokumen PLT)

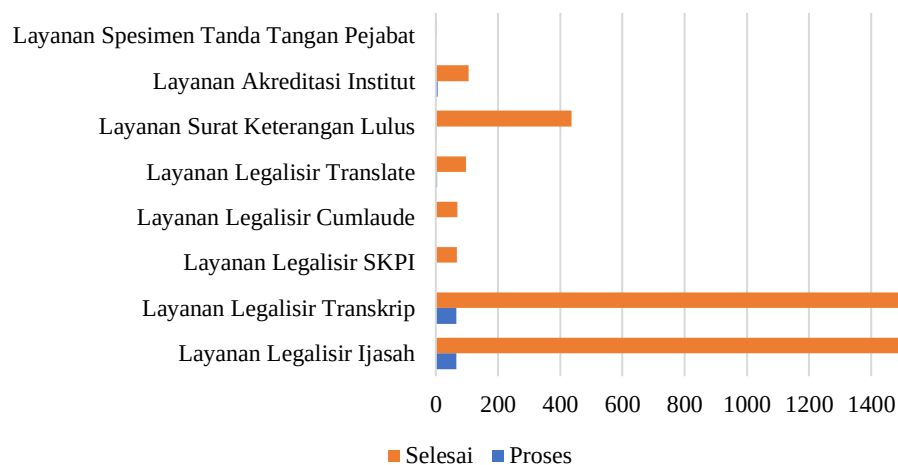
Pada Gambar 1.1 menunjukkan bahwa pemohon layanan kependidikan menjadi layanan yang paling banyak diproses. Layanan tersebut meliputi layanan legalisasi (ijazah dan transkrip) dengan 1635 pemohon, layanan Surat Keterangan Lulus (SKL) 438 pemohon, dan layanan *translate* 289 pemohon. Tiga layanan tersebut menempati tiga posisi atas dengan jumlah pemohon terbanyak. Kondisi ini didukung karena adanya kegiatan wisuda ITS yang dilakukan terhadap banyak mahasiswa di setiap tahunnya, setelah lulus sebagian besar mereka akan melakukan permohonan layanan ini untuk keperluan melanjutkan karir atau membuat pemberkasan dokumen seperti sebagai persyaratan dalam melamar kerja atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Selain mahasiswa yang sudah lulus, pengguna atau pemohon juga berasal dari mahasiswa aktif yang melakukan permohonan untuk keperluan legalisasi dokumen sebagai syarat keikutsertaan beasiswa atau program yang lain.

Mahasiswa maupun alumni sebagai Pemohon (*Customer*) merasa kurang puas terhadap penyelenggaraan pada pelayanan Legalisasi dokumen, permohonan Surat Keterangan Lulus (SKL), dan Pelayanan *Translate* Ijazah serta dokumen lain. Hal ini memang dapat dimaklumi, bahwasannya PLT ITS masih baru dalam menerapkan sistem. Kurangnya kepuasan tersebut disebabkan yang pertama waktu yang tidak bisa diprediksi pemohon, dan durasi proses terkesan sangat lama, proses tersebut seharusnya bisa diestimasi hanya 1-3 hari, pada masa itu durasi proses bisa mencapai 1-2 minggu. Kedua setiap tahapan proses dokumen kurang bisa diketahui

pemohon, hal ini menimbulkan kebingungan pemohon yang tidak tahu secara pasti sudah sampai tahap mana dokumennya/permohonananya diproses, sehingga pemohon hanya bisa menunggu sampai proses selesai, dan dokumen dikirim ke alamat pemohon. Ketiga informasi yang disampaikan kurang mudah dipahami pemohon, karena informasi yang disampaikan kurang efektif sehingga menimbulkan kesalahan misalnya dalam pemberitahuan pembayaran layanan, dalam melakukan pembayaran pemohon kurang bisa memahami informasi sehingga terjadi pembayaran dua kali serta pengembalian jumlah uang, hal ini menjadi aktifitas atau kegiatan yang kurang dibutuhkan karena mengulang proses dan menghabiskan waktu untuk aktifitas yang sama. Keempat, dalam pelayanan kontak personal, dari penyedia layanan PLT masih kurang responsif, intensif, dan informatif.

Beberapa komplain tersebut telah menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan masih terdapat kecatatan atau proses yang mencapai target. Berdasarkan kondisi pada periode Februari hingga Desember seperti Gambar 1.2 berikut ini,

Status Dokumen Pemohon Bulan Feb-Des 2020



Gambar 2.2 Status Pemrosesan Dokumen pada Periode Feb-Des 2020
(Sumber: Dokumen PLT)

Layanan pendidikan yang disajikan terdapat hal yang harus diperhatikan lebih intens dalam pelaksanaannya, yaitu masih terdapat dokumen yang belum diselesaikan atau masih pada tahap proses. Hal ini perlu ditelusuri penyebab adanya dokumen yang masih belum selesai diproses, terkhusus layanan legalisasi ijazah dan transkrip, layanan SKL, dan beberapa layanan yang lainnya. Meskipun jumlah atau persentasinya kecil namun hal tersebut tetap akan menimbulkan penyebab kurang puasnya *Customer* (Pengguna/Pemohon) PLT ITS, maka perlunya dalam mengembangkan kualitas untuk menuju *zero waste*.

Kepuasan Pelanggan terhadap Responsivitas pelayanan PLT ITS

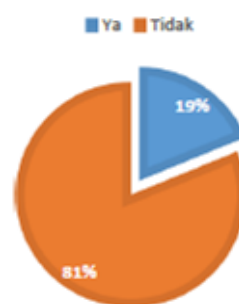


Gambar 2.3 Kepuasan pelanggan terhadap Responsivitas PLT ITS

(Sumber: Dokumen PLT ITS)

Berdasarkan Gambar 1.3 adanya komplain-komplain yang masuk dapat didukung dengan adanya data kepuasan pelanggan pada tahun 2020 di PLT ITS, pada aspek responsivitas penyedia layanan, hanya 60% responden yang menyatakan mereka puas, 25% tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa penyedia layanan kurang intensif dan respon dalam menerima segala pertanyaan atau permohonan yang masuk dari customer. Berdasarkan wawancara dan observasi dari pihak PLT ITS, belum adanya divisi sendiri yang khusus menangani pertanyaan atau melayani kontak personal, yang saat ini berjalan adalah salah satu divisi pelayanan kependidikan merangkap sebagai *contact person* dari PLT ITS.

Apakah Sosialisasi PLT ITS Tersampaikan dengan Baik



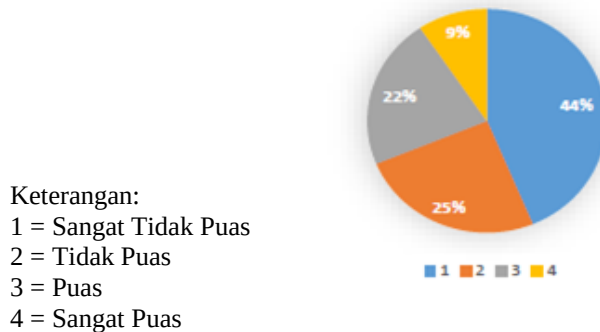
Gambar 2.4 Kepuasan Pelanggan terhadap Sosialisasi PLT ITS

(Sumber: Dokumen PLT ITS)

Kemudian berdasarkan garfik pada Gambar 1.3 bahwa pada aspek penyampaian informasi terkait sosialisasi banyak alumni maupun mahasiswa sebagai pemohon tidak mengetahui prosedur di PLT ITS. Hal ini dikarenakan memang dalam penyampaian sosialisasi PLT ITS kurang maksimal dan

menyeluruh, dan didukung pula dengan kondisi pandemi Covid-19 yang mengalihkan semua kegiatan civitas akademika ITS di rumah.

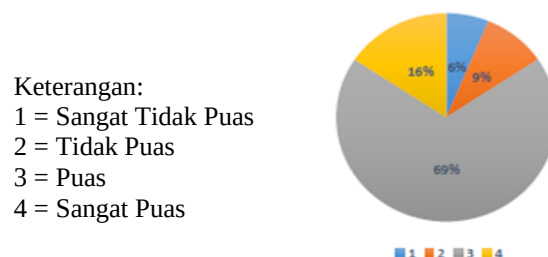
Kepuasan Pelanggan terhadap Durasi Pelayanan PLT ITS



Gambar 2.5 Kepuasan terhadap Durasi
(Sumber: Dokumen PLT ITS)

Dan pada aspek durasi pelayanan, hasil survey pada Gambar 1.4 menunjukkan bahwa terdapat 44% pemohon merasa sangat tidak puas, hal ini berdasarkan wawancara pihak penyedia, kondisi ini dikarenakan penyesuaian kebiasaan baru pada masa pandemi dengan pelayanan yang mulanya dikerjakan di kantor dialihkan dengan basis pelayanan online melalui link google form serta pengiriman dokumen yang sudah selesai proses, sehingga harus memakan waktu cukup lama untuk pemrosesan dokumen pemohon khususnya pada layanan kependidikan.

Kepuasan Pelanggan terhadap Keseluruhan Pelayanan PLT ITS



Gambar 2.6 Kepuasan Pelanggan Keseluruhan Pelayanan
(Sumber: Dokumen PLT ITS)

Secara keseluruhan berdasarkan Gambar 1.5 pemohon yang merasa puas hanya mencapai 69%, angka ini masih dirasa sangat rendah dan kondisi ini menunjukkan bahwa selama awal operasi kinerja PLT ITS belum maksimal di

beberapa aspek yang telah dijelaskan sebelumnya, sehingga peningkatan kualitas sangatlah diperlukan dan ditingkatkan.

Telah dilakukan beberapa usaha perbaikan untuk mengantisipasi adanya komplain-komplain dan mengurangi kegiatan yang kurang perlu seperti menanggapi keluhan dan pertanyaan yang sama dari pemohon, melakukan koreksi pendataan dua kali, menginformasikan berulang kali, dan lain sebagainya. Maka dalam penanganan kondisi tersebut, perbaikan berlanjut untuk mencapai komitmen penyelenggaraan layanan prima dan mencapai kepuasan *Customer* yang tinggi, karena kepuasan pemohon (*Customer*) ini menjadi faktor pentingnya akan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan sekaligus menjadi faktor peningkatan kualitas. Sehingga target besar PLT ITS akan tercapai salah satunya menjadi *the centre of services* dari semua layanan dan non layanan yang ada di ITS (Edo, 2020).

Pada laporan ini akan memberikan pemaparan mengenai hasil kinerja Pusat Layanan Terpadu ITS pada tahun 2021. Untuk melihat dan mengukur kualitas performansi pelayanan PLT ITS, pertama melalui penyebaran kuesioner kinerja layanan PLT kepada pemohon. Hasil kuesioner ini akan diolah dan dianalisis yang kemudian akan diketahui tingkat kepuasan pemohon dari faktor yang telah ditentukan berdasarkan metode *Servqual*.

1.2 Tujuan

Tujuan dari Laporan capaian ini adalah:

1. Mengetahui nilai performa dari kinerja Pusat Layanan Terpadu ITS pada tahun 2021
2. Mengetahui faktor kritis yang untuk menjadi prioritas perbaikan bagi PLT ITS

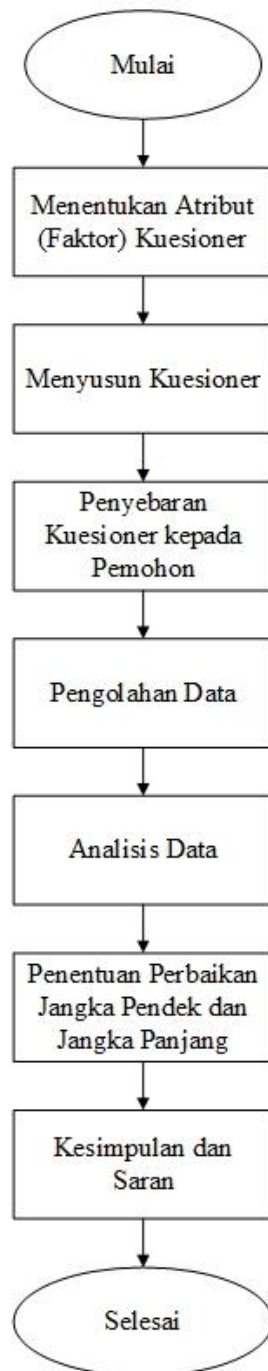
1.3 Manfaat

1. Pusat Layanan Terpadu ITS dapat mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan dan kebutuhan pemohon
2. Pusat Layanan Terpadu mengetahui langkah-langkah yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan baik dari kinerja pegawai hingga kepuasan pemohon.

BAB II

METODE PENELITIAN

Pada bagian ini akan diberikan penjelasan tentang prosedur yang dilakukan dalam menemukan nilai kinerja Pusat Layanan Terpadu ITS pada tahun 2021. Berikut ini diagram alir dari langkah PLT dalam menyusun instrumen hingga mendapat atribut yang kritis berdasarkan penilaian kinerja oleh pemohon.



2.1.1 Menentukan Atribut (Faktor) dengan Metode Servqual

Tahap ini akan dilakukan penentuan atribut yang akan dijabarkan dengan menggunakan metode *servqual*, atribut ini akan mendukung dari segala aspek yang ada pada PLT dalam memberikan pelayanan bagi pemohon. Atribut ini diklasifikasikan menjadi 5 jenis atribut berdasarkan metode *servqual*

2.1.2 Menyusun Kuesioner

Tahap selanjutnya adalah menyusun kuesioner dengan instrumen yang telah ditentukan pada tahap selanjutnya. Kuesioner akan menggunakan skala likert 1 sampai 5 dengan kategori semakin besar nilainya semakin baik

2.1.3 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner yang telah disusun, kemudian disebar melalui online. hasil penyebaran tersebut kemudian dikumpulkan dan direkap

2.1.4 Pengolahan Data

Hasil Pengumpulan data tersebut kemudian diolah dan diuji dari mulai kecukupan data, validitas data, reliabilitas data dan mengukur tingkat kinerja PLT ITS berdasarkan penilaian pemohon sebagai customer PLT ITS.

2.1.5 Analisis Data

Tahap selanjutnya adalah menganalisis hasil dari olahan data dan memberikan gambaran kondisi pemohon dalam menilai kinerja PLT ITS. Dan menemukan atribut atau faktor kritis dengan melihat atribut yang masih dinilai kurang oleh pemohon.

2.1.6 Penentuan Perbaikan

Hasil analisis yang ada kemudian ditelaah dan ditemukan atribut kritis. Selanjutnya adalah mengusulkan berbagai perbaikan yang memungkinkan untuk perencanaan ke depannya bagi PLT ITS.

2.1.7 Kesimpulan dan Saran

Tahap selanjutnya adalah memberikan kesimpulan dan saran yang dapat menjawab tujuan terbentuknya laporan ini serta memberikan saran yang akan berguna bagi laporan selanjutnya baik bagi manajemen ITS atau dari PLT ITS sendiri.

BAB III

PENGOLAHAN DATA

Pada bagian ini akan disajikan hasil pengumpulan data kusioner yang kemudian akan diolah dan diketahui titik kritis yang menjadi penyebab kurangnya kepuasan pemohon terhadap kinerja petugas PLT ITS.

3.1 Menentukan Atribut (Faktor) dengan Metode *Servqual*

Dalam menentukan atribut sebagai indikator pemenuhan kepuasan pelayanan, atribut yang didapatkan merupakan atribut yang melalui proses *brainstorming* dengan PLT ITS dan wawancara acak kepada Pemohon terkait pelayanan PLT ITS secara umum dan juga melakukan literasi yang berasal dari penelitian yang pernah ada, atribut tersebut akan menjadi sebagai variabel pada penelitian ini. Atribut tersebut akan dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan berdasarkan teori parasuraman yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Tangible*, *Assurance*, *Emphaty*.

Total jumlah atribut yang didapat sebanyak 46. Pada Tabel 4.1 akan dicantumkan atribut-atribut yang digunakan sebagai kuesioner dan akan diberikan kepada responden terkait dengan atribut yang diukur menggunakan skala likert dari 1 sampai 5, skala 1 menunjukkan kepuasan pelayanan yang sangat buruk dan skala 5 menunjukkan kepuasan pelanggan sangat baik. Hasil dari kuesioner ini akan diolah melalui perhitungan *Servqual*, hal tersebut dilakukan untuk mengetahui atribut kritis yang memengaruhi faktor kepuasan layanan PLT ITS.

Tabel 3.1 Atribut Pelayanan

Kode	NO	Atribut
RELIABILITY/ KEANDALAN		
R1	1	Ketepatan Durasi Waktu Pelayanan
R2	2	Pelayanan yang sesuai persepi pemohon, tanpa ada Kesalahan dan pengulangan proses
R3	3	Jadwal Operasional layanan yang tepat
R4	4	Digitalisasi layanan yang tepat
R5	5	Pelayanan dengan Prosedur yang tepat
R6	6	Prosedur layanan yang Tidak Rumit
R7	7	Kelengkapan Informasi yang diberikan
R8	8	Kecepatan Waktu Pelayanan
RESPONSIVENESS/ KETANGGAPAN		
RS1	9	Kecepatan respon Pelayanan terhadap Pemohon
RS2	10	Kecepatan Petugas dalam menanggapi Komplain dan Permohonan Pemohon
RS3	11	Pelayanan yang Cekatan dalam menyelesaikan Komplain
RS4	12	Proses Konfirmasi dan Kejelasan Informasi Cepat
ASSURANCE/ JAMINAN		
A1	13	Keterampilan Petugas dalam Bekerja

Tabel 3.1 Atribut Pelayanan

Kode	NO	Atribut
A2	14	Kemampuan dalam menjawab pertanyaan Pemohon baik
A3	15	Ketepatan Petugas dalam Merespon dan mengerti Permohonan
A4	16	Keramahan Bahasa Tubuh, Selalu memberikan senyuman
A5	17	Keramahan Petugas dalam merespon Konfirmasi Pemohon
A6	18	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran
A7	19	Pelayanan yang rata, tanpa memandang Usia Pemohon
A8	20	Kemudahan Pembayaran pelayanan
A9	21	Data dapat dijaga Kerahasiannya
A10	22	Keamanan Dokumen yang Cacat
A11	23	Dokumen sampai dengan Rapi dan tidak Cacat
EMPHATY/EMPATI		
E1	24	Kinerja dalam Menyampaikan Informasi Baik
E2	25	Perhatian Petugas pada Pemohon Tinggi
E3	26	Petugas selalu Konfirmasi tentang Kondisi Dokumen Pemohon
E4	27	petugas selalu memberikan saran untuk jalan keluar atas masalah Pemohon
E5	28	Petugas Mendengar Kebutuhan Pemohon dengan baik
E6	29	Sosialisasi yang intens terhadap Prosedur
E7	30	Pemohon mudah dalam mencari informasi PLT
E8	31	Pengecekan atau monitoring Proses dokumen oleh pemohon
E9	32	Kontak / Service Center mudah didapat
TANGIBLE/ BUKTI FISIK		
T1	33	Kerapian dalam Packaging Dokumen yang dikirim
T2	34	Kerapian Dokumen yang Dicetak
T3	35	Tersedianya Tempat Sampah
T4	36	Tampilan Website yang mudah dimengerti Pemohon
T5	37	Kerapian Penampilan Petugas dalam Kantor
T6	38	Adanya Kotak Saran dan Pengaduan baik di Kantor maupun di Web
T7	39	Fasilitas Ruang Tunggu Lengkap (TV, AC, Tempat Duduk)
T8	40	Kebersihan Ruang atau Kantor
T9	41	Kerapian Penataan Furnitur
T10	42	Layanan Free Wifi
T11	43	Layout Kantor yang Ergonomis
T12	44	Adanya Kotak atau Tempat Informasi
T13	45	Kelengkapan Fitur yang tersedia di Website
T14	46	Kelengkapan Teknologi dalam Kantor

3.2 Pengujian Data Kuesioner

3.2.1 Uji Kecukupan

Sebelum melakukan pengambilan data kuesioner. Dalam penelitian akan dilakukan penetapan jumlah sampel yang dibutuhkan dan yang harus dipenuhi agar data yang didapatkan melalui kuesioner dapat merepresentasikan kondisi eksisting pada PLT ITS dan data dinyatakan cukup. Perhitungan jumlah sampel atau uji kecukupan data menggunakan metode *slovin equation*. Tabel 4.2 di bawah ini menunjukkan data jumlah pemohon dari PLT ITS pada kurun waktu November 2020 – Maret 2021.

Tabel 3.2 Rata-rata Customer periode Nov - Mar

Bulan	Jumlah Pemohon	Rata-Rata
November 2020	388	294.2
Desember 2020	542	
Januari 2021	210	
Pebruari 2021	150	
Maret 2021	181	
Total	1471	

Setelah mengetahui rata-rata pemohon pada kurun waktu yang sudah tercantum di atas, kemudian dilakukan perhitungan *Slovin Formula*:

$$n = \frac{N}{1 + (N)(\alpha)^2}$$
$$n = \frac{294.2}{1 + (294.2)(0.05)^2} = 169.518 \approx 170$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Rata-rata pasien

α = Error (5%)

Sehingga didapatkan bahwa sampel minimum yang dibutuhkan untuk penelitian ini sejumlah 170 responden.

3.2.2 Uji Validitas

Untuk mengetahui data yang digunakan sebagai sampel bersifat instrumen yang valid, maka dilakukan uji validitas. Perhitungan uji validitas menggunakan rumus korelasi *pearson correlation*. Hasil perhitungan uji validitas persepsi dan harapan PLT ITS ditunjukkan pada tabel

Tabel 3.3 Uji Validitas Data Kuesioner

No	Atribut	KINERJA PLT ITS		
		R Hitung	R Tabel	Validitas
1	R1	0.7418	0.1757	Valid
2	R2	0.7080	0.1757	Valid
3	R3	0.6754	0.1757	Valid
4	R4	0.7462	0.1757	Valid
5	R5	0.8195	0.1757	Valid
6	R6	0.7120	0.1757	Valid
7	R7	0.7800	0.1757	Valid
8	R8	0.7110	0.1757	Valid
9	RS1	0.8239	0.1757	Valid
10	RS2	0.8458	0.1757	Valid
11	RS3	0.5241	0.1757	Valid
12	RS4	0.5811	0.1757	Valid
13	A1	0.7907	0.1757	Valid
14	A2	0.7852	0.1757	Valid
15	A3	0.8975	0.1757	Valid
16	A4	0.6956	0.1757	Valid
17	A5	0.8397	0.1757	Valid
18	A6	0.8114	0.1757	Valid
19	A7	0.3841	0.1757	Valid
20	A8	0.4230	0.1757	Valid
21	A9	0.3159	0.1757	Valid
22	A10	0.3853	0.1757	Valid
23	A11	0.1063	0.1757	Valid
24	E1	0.7946	0.1757	Valid
25	E2	0.8171	0.1757	Valid
26	E3	0.7547	0.1757	Valid
27	E4	0.5208	0.1757	Valid
28	E5	0.4117	0.1757	Valid
29	E6	0.5343	0.1757	Valid
30	E7	0.5861	0.1757	Valid
31	E8	0.4715	0.1757	Valid
32	E9	0.7867	0.1757	Valid
33	T1	0.2268	0.1757	Valid
34	T2	0.1988	0.1757	Valid
35	T3	0.3755	0.1757	Valid
36	T4	0.3460	0.1757	Valid
37	T5	0.4313	0.1757	Valid
38	T6	0.4231	0.1757	Valid
39	T7	0.4504	0.1757	Valid
40	T8	0.6984	0.1757	Valid

No	Atribut	KINERJA PLT ITS		
		R Hitung	R Tabel	Validitas
41	T9	0.6624	0.1757	Valid
42	T10	0.7036	0.1757	Valid
43	T11	0.7252	0.1757	Valid
44	T12	0.8033	0.1757	Valid
45	T13	0.7907	0.1757	Valid
46	T14	0.7905	0.1757	Valid

3.2.3 Uji Reliabilitas

Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah dengan melakukan uji reliabilitas terhadap data yang telah dinyatakan valid. Uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui apakah atribut yang digunakan dapat dipercaya dan diandalkan. Hasil uji realibitas ditunjukkan pada tabel 3.3

Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Data Kuesioner

Kuesioner Kinerja PLT ITS	
Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
0.9673	46

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, maka nilai 0.9673 menunjukkan nilai data yang kuat dan dapat dipercaya.

3.3 Pengolahan Data Kuesioner

Pengolahan data dilakukan dengan melihat hasil rata-rata dari skala likert 1-5 yang dipilih responden pada setiap pertanyaan dalam kuesioner. Angka tersebut akan dilihat sebagai angka hasil penilaian kinerja pelayanan dan petugas PLT ITS dari persepsi pemohon.

Berikut adalah tabel hasil kuesioner yang dilihat dari sudut pandang nilai setiap pertanyaan kuesioner dan hasil rata-rata keseluruhan kinerja berdasarkan atribut *servqual*.

Tabel 3.5 Nilai Rata-rata Akhir per Atribut dan Keseluruhan Kinerja

NO	Atribut	Keterangan	Nilai
1	R1	Ketepatan Durasi Waktu Pelayanan	4.32
2	R2	Pelayanan yang Benar tanpa ada Kesalahan dan pengulangan proses	4.54
3	R3	Jadwal Operasional layanan yang tepat	4.41
4	R4	Digitalisasi layanan yang tepat	4.42
5	R5	Pelayanan dengan Prosedur yang tepat	3.75

NO	Atribut	Keterangan	Nilai
6	R6	Prosedur layanan yang Tidak Rumit	3.69
7	R7	Kelengkapan Informasi yang diberikan	3.71
8	R8	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.72
9	RS1	Kecepatan respon Pelayanan terhadap Pemohon	4.29
10	RS2	Kecepatan Petugas dalam menanggapi Komplain dan Permohonan Pemohon	4.33
11	RS3	Pelayanan yang Cekatan dalam menyelesaikan Komplain	3.14
12	RS4	Proses Konfirmasi dan Kejelasan Informasi Cepat	3.15
13	A1	Keterampilan Petugas dalam Bekerja	4.43
14	A2	Kemampuan dalam menjawab pertanyaan Pemohon baik	4.43
15	A3	Ketepatan Petugas dalam Merespon dan mengerti Permohonan	4.49
16	A4	Keramahan Bahasa Tubuh, Selalu memberikan senyuman	4.06
17	A5	Keramahan Petugas dalam merespon Konfirmasi Pemohon	4.33
18	A6	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran	4.33
19	A7	Pelayanan yang rata, tanpa memandang Usia Pemohon	3.11
20	A8	Kemudahan Pembayaran pelayanan	2.99
21	A9	Data dapat dijaga Kerahasiannya	3.06
22	A10	Keamanan Dokumen yang Cacat	3.09
23	A11	Dokumen sampai dengan Rapi dan tidak Cacat	3.08
24	E1	Kinerja dalam Menyampaikan Informasi Baik	4.49
25	E2	Perhatian Petugas pada Pemohon Tinggi	4.34
26	E3	Petugas selalu Konfirmasi tentang Kondisi Dokumen Pemohon	4.06
27	E4	petugas selalu memberikan saran untuk jalan keluar atas masalah Pemohon	3.07
28	E5	Petugas Mendengar Kebutuhan Pemohon dengan baik	3.12
29	E6	Sosialisasi yang intens terhadap Prosedur	2.98
30	E7	Adanya Fasilitas Tracking Order untuk memudahkan Pemohon Mengetahui Proses Dokumennya	2.94
31	E8	Pemohon mudah dalam mencari informasi PLT	4.16
32	E9	Kontak / Service Center mudah didapat	4.25
33	T1	Kerapian dalam Packaging Dokumen yang dikirim	3.05
34	T2	Kerapian Dokumen yang Dicitak	3.09
35	T3	Kelengkapan Fitur yang tersedia di Website	3.05
36	T4	Tampilan Website yang mudah dimengerti Pemohon	3.08
37	T5	Kerapian Penampilan Petugas dalam Kantor	3.11
38	T6	Adanya Kotak Saran dan Pengaduan baik di Kantor maupun di Web	3.09
39	T7	Fasilitas Ruang Tunggu Lengkap (TV, AC, Tempat Duduk)	3.05

NO	Atribut	Keterangan	Nilai
40	T8	Kebersihan Ruang atau Kantor	4.35
41	T9	Kerapian Penataan Furnitur	4.37
42	T10	Layanan Free Wifi	4.23
43	T11	Layout Kantor yang Ergonomis	4.36
44	T12	Adanya Kotak atau Tempat Informasi	4.27
45	T13	Tersedianya Tempat Sampah	4.36
46	T14	Kelengkapan Teknologi dalam Kantor	4.30
RATA-RATA			3.78

Berdasarkan pengolahan data di atas dapat dilihat atribut yang memiliki nilai terendah yang kemudian akan dilihat dari lima terendah nilai atribut. Berikut rekapannya disajikan pada tabel

Tabel 3.6 Rekap Nilai Atribut Terendah

No.	Atribut	Keterangan	Nilai
1	E7	Adanya Fasilitas <i>Tracking Order</i> untuk memudahkan Pemohon Mengetahui Proses Dokumennya	2.94
2	E6	Sosialisasi yang intens terhadap Prosedur	2.98
3	A8	Kemudahan Pembayaran pelayanan	2.99
4	T3	Kelengkapan Fitur yang tersedia di <i>Website</i>	3.05
5	T7	Fasilitas Ruang Tunggu Lengkap (TV, AC, Tempat Duduk)	3.05

Lima Atribut inilah yang akan menjadi konsentrasi manajemen PLT ITS untuk mengembangkan pelayanannya yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas serta kepuasan dari pemohon.

BAB IV

ANALISIS DAN REKOMENDASI HASIL

Pada bagian ini akan diberikan beberapa penjelasan dari hasil data yang telah diperoleh dan diolah hingga dapat mendapatkan atribut kritis. Dari hasil tersebut akan dilakukan rekomendasi alternatif perbaikan yang akan diimplementasikan pada pelayanan PLT ITS ke depannya.

4.1 Analisis Hasil Uji Statistik

Dalam melakukan penelitian ini diperlukan pengambilan dan pengolahan data. Tujuannya untuk mendukung aspek kuantitatif dari kondisi kualitatif dari penelitian ini. Telah dilakukan pengujian data secara statistik yang terdiri dari uji kecukupan, uji validitas dan uji reliabilitas data dari kuesioner yang diberikan kepada responden.

Pada uji kecukupan data sampel ditentukan dengan menggunakan Metode yang dilakukan dengan perhitungan *slovin formula* dengan *error rate* 5%. Dasaran yang digunakan dalam menentukan adalah mengambil rata-rata yang dihasilkan dari jumlah pemohon selama 5 (lima) bulan adalah 294.2, kemudian dilakukan perhitungan kecukupan sampel yang harus diambil jika ingin data dinyatakan cukup. Uji kecukupan menghasilkan nilai 169.5 jika dibulatkan 170 yang artinya dalam penelitian ini akan dinyatakan data telah cukup, maka minimal harus sejumlah 170 sampel.

Setelah data dinyatakan cukup, maka tahap selanjutnya dilakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui data yang digunakan sebagai sampel memiliki sifat valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel yang didapatkan dari perhitungan dengan formula *pearson correlation*, jika hasil tersebut atau yang disebut dengan r hitung pada setiap sampel melebihi ($>$) r hitung maka sampel tersebut dinyatakan valid. Pada penelitian ini seluruh data dinyatakan valid karena setiap sampelnya menunjukkan nilai r hitung yang lebih dari r tabel yaitu 0.176. Sehingga seluruh data yang digunakan dapat digunakan dan valid

Setelah tahap uji validitas maka kemudian dilanjutkan dengan uji reliabilitas data yang bertujuan untuk mengetahui atribut dapat dipercaya dan diandalkan. Pada pengujian ini menggunakan *software Ms. Excel* dengan N dari itemnya adalah sebanyak 46 item pertanyaan, kemudian membandingkan hasilnya dengan *cronbach alpha*.

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang

0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan hasil perhitungan dihasilkan nilai reliabilitas setiap data seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.1 melebihi 0.8 yaitu 0.967. Artinya data yang diuji menunjukkan data yang reliabel dan dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas

Kinerja PLT ITS	
Reliability Statistics	
<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
0.9673	46

4.2 Analisis Hasil Pengolahan Nilai Pemohon terhadap Atribut Kinerja

Pada bagian ini telah dilakukan pengolahan data yang berasal dari penilaian kinerja pelayanan dan petugas PLT ITS oleh pemohon berdasarkan atribut *servqual* melalui kuesioner yang telah disebarakan melalui *online*. Untuk mengolah data tersebut perlu diketahui angka maupun nilai keseluruhan kinerja serta dari sudut pandang masing-masing atribut. Untuk menjawab hal itu, maka pada penelitian ini setiap atribut akan dihitung rata-rata nilainya yang telah diberikan oleh 175 pemohon. Kemudian dilakukan perekapan data yang kemudian ditunjukkan pada tabel 3.5. Selain dilakukan perhitungan masing-masing atribut, telah dilakukan perhitungan keseluruhan yang ini akan menjadi fokus utama untuk melihat nilai tersebut sudah bisa dikatakan mencapai target atau belum.

PLT ITS telah menyatakan pada tahun 2021 target capaian kualitas layanan yang ditargetkan bagi pelayanan PLT adalah 3.5, maka berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dapat dinyatakan target tersebut telah tercapai. Karena berdasarkan tabel 3.5 hasil perhitungan rata-rata keseluruhan kualitas kinerja layanan mencapai 3.78 yang mana nilai ini sudah melebihi rencana target yaitu 3.5, pencapaian ini perlu dipantau terus menerus untuk dapat mempertahankan bahkan hingga mencapai target yang lebih tinggi dan mencapai tujuan *service of Excellence*, selain itu nilai ini juga harus diperhatikan bahwasannya setiap atribut pasti ada yang masih belum mencapai kualitas baik dari pelayanan maupun petugas dari PLT dalam hal ini dapat dinamakan atribut kritis.

Atribut kritis merupakan suatu hal yang dapat melihat untuk melakukan konsep perbaikan, karena atribut ini masih dianggap belum mencapai target atau dalam sudut pandang pemohon kinerja dari PLT ITS masih belum memberikan kepuasan bagi mereka. Atribut tersebut diambil dari nilai 5 atribut yang terendah seperti tabel

Tabel 4.2 Atribut Kritis

No.	Atribut	Keterangan	Nilai
1	E7	Adanya Fasilitas <i>Tracking Order</i> untuk memudahkan Pemohon Mengetahui Proses Dokumennya	2.94
2	E6	Sosialisasi yang intens terhadap Prosedur	2.98
3	A8	Kemudahan Pembayaran pelayanan	2.99
4	T3	Kelengkapan Fitur yang tersedia di <i>Website</i>	3.05
5	T7	Fasilitas Ruang Tunggu Lengkap (TV, AC, Tempat Duduk)	3.05

Berdasarkan tabel 4.2 nilai atribut terendah dapat dilihat bahwa kinerja pelayanan beberapa masih diberikan nilai kurang dari target sehingga, pemohon merasa hal tersebut belum bisa dipenuhi atau belum ada di pelayanan PLT ITS. Bagi pemohon tracking order merupakan sesuatu yang harus bisa diselenggarakan oleh PLT ITS untuk menunjang kebutuhan pemohon dalam melihat progress permohonannya, kemudian pada atribut sosialisasi intens tentang prosedur pemohon masih merasa hal tersebut belum dilakukan dengan maksimal oleh pihak PLT ITS, karena dari beberapa pemohon mengakui ketidaktahuan prosedur serta peran PLT ITS di dalam menyelenggarakan layanan bagi *stakeholder* ITS

Selanjutnya menurut pemohon dalam melangsungkan permohonannya, pembayaran yang diberlakukan oleh PLT ITS dirasa oleh pemohon masih belum bisa memudahkan meskipun sudah memakai pembayaran elektronik, namun hal tersebut masih membingungkan para pemohon yang akan mengajukan permohonan. Dalam 5 nilai terendah juga terdapat keluhan bagi pemohon mengenai website yang dimiliki PLT ITS, pada atribut kelengkapan fitur website nilai yang diberikan oleh pemohon masih rendah artinya pemohon belum puas dan nyaman dengan pengalaman yang diberikan pada website PLT ITS dan atribut yang terakhir adalah berkaitan dengan fasilitas ruang tunggu yang tersedia di PLT juga mendapat nilai yang masih rendah

4.3 Rekomendasi dan Rencana Pengembangan Perbaikan PLT ITS

Berdasarkan tabel Atribut kritis maka muncul rekomendasi perbaikan pengembangan di tahun ke dua dalam melayani alumni sebagai pengguna. Berikut adalah penjelasan rencana yang telah disusun oleh PLT ITS.

1. Pemberlakuan Monitoring Proses Dokumen oleh Pemohon “*Tracking Order*”

Adanya *tracking order* akan memudahkan pemohon dalam melihat proses dokumennya dan dapat mengestimasi waktu tunggu, selain itu petugas juga tidak perlu melakukan konfirmasi kepada pemohon terkait proses yang sudah selesai, dan tidak lagi menerima keluhan pemohon terkait proses legalisasi, *translate* dokumen atau cetak SKL, pengiriman dokumen, dan lain sebagainya. Karena hal itu akan mengurangi waste *unclear communication* antara petugas dan pemohon terkait pemrosesan dokumennya.

Penerapan *tracking order* saat proses pengiriman PLT akan bekerja sama dengan ekspedisi Pos Indonesia untuk mengirimkan resi pengiriman kepada pemohon yang ingin mendapatkan dokumen atau *hardfile*. Jika pemohon memilih untuk menerima dokumen yang berbentuk *soft file* maka petugas PLT akan mengirim melalui media *E-mail*.

2. Penerapan Tanda Tangan dan Stempel Elektronik, Proses Validasi dan Verifikasi *Online*.

Penyebab lamanya waktu proses legalisasi dan proses dokumen lain salah satunya adalah penerapan tanda tangan dan stempel yang masih basah/manual. Proses ini dianggap sedikit menghambat karena terkait adanya penerapan registrasi *online* pada masa saat ini yang mengharuskan proses harus cepat dan tepat. Maka rencana ke depan oleh PLT akan diberlakukan tanda tangan dan stempel digital.

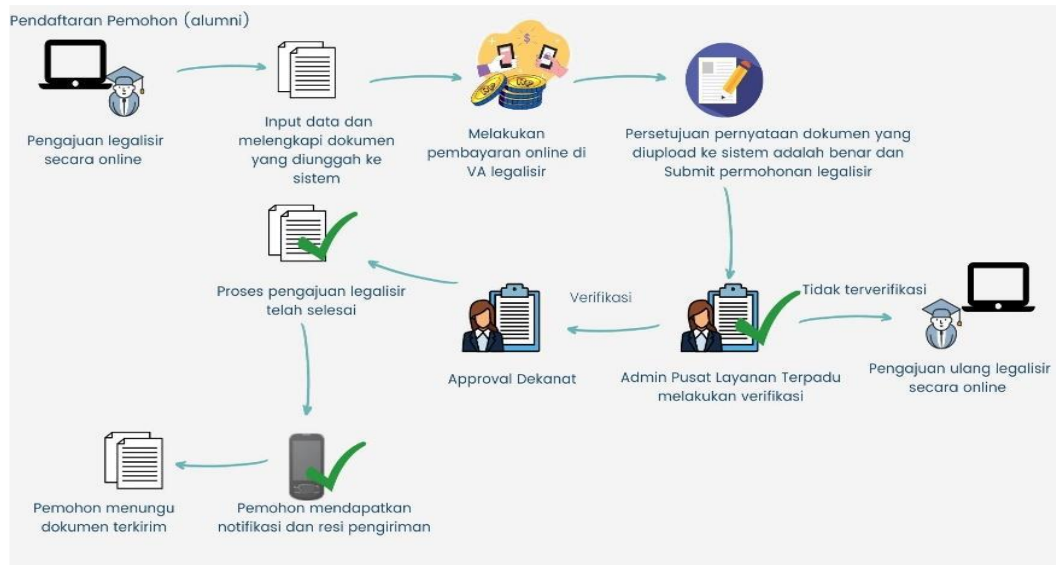
Hal ini selaras dengan pelayanan baru Kementerian Komunikasi dan Informatika yang juga resmi menyelenggarakan sertifikat elektronik (PsrE), dan Tanda Tangan Elektronik (TTE), tujuannya adalah meminimalkan pemalsuan dokumen milik pemerinah ataupun perusahaan di Indonesia. hal tersebut juga karena didukung adanya teknologi yang bisa memverifikasi penggunaan yang terlibat dalam penandatanganan dokumen (Katadata, 2019). Selain memudahkan dan memakan waktu yang singkat, artinya dapat mengurangi *waste delays*, dan adanya penerapan ini uga akan mengurangi biaya operasional perusahaan, sebab dengan tanda tangan digital petugas tidak perlu lagi ada biaya cetak dan kurir.

3. Perbaikan Sistem Informasi dan Prosedur yang Terintegrasi dengan Unit Pemroses Baik tentang Data Registrasi, Pembayaran, Pemrosesan.

Penerapan resgistrasi *online* dan telah menerapkan kebiasaan baru menjadi sebuah tantangan bagi pihak PLT. Berbagai kendala dihadapi oleh PLT, kendala tersebut tidak hanya akan menghambat proses dan hambatan bagi petugas. Maka pada rencana PLT ke depan adalah memperbaiki sistem prosedur dan informasi yang lebih mudah bagi semua pihak, terutama PLT yang sebagai *front office* layanan dan Unit terkait (Fakultas dan Direktorat) yang melakukan pemrosesan dokumen pemohon. pada Gambar 5.1 berikut ini yang menjelaskan proses layanan Legalisasi dan akan diterapkan di PLT ITS.

Adanya perbaikan sistem seperti yang ada pada Gambar 5.1 diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional dengan adanya penerapan monitoring untuk pemohon, kemudahan pembayaran yang langsung terhitung dan dijumlahkan otomatis, validasi petugas PLT, verifikasi oleh unit terkait, dan pengiriman yang nyaman dan aman harus dilaksanakan dengan\sang at baik dan kedisiplinan petugas dalam menjalankan SOP yang telah ditetapkan, dan kepatuhan terhadap adanya prosedur baik dari PLT,

Pemohon dan Unit terkait yang memproses dokumen pemohon. Hal tersebut akan meminimalisasi pemborosan yang ada pada layanan, seperti yang timbul pada pelayanan eksisiting, yaitu *waste delays, duplication, Unclear Communicatioan dan error*.



Gambar 4.1 Sistem Informasi dan Prosedur Layanan Legalisasi PLT (Future)

(Sumber: Dokumen PLT ITS)

4. Membuat video sosialisasi prosedur dan gambar infografis yang lebih menarik

Prosedur dalam suatu pelayanan adalah media untuk dapat berkomunikasi dengan pengguna, karena dengan adanya prosedur pengguna akan mengetahui apa saja yang harus dilakukan sebelum melakukan pengajuan permohonan. Begitu pula dengan PLT ITS, prosedur menjadi suatu hal yang wajib dalam berkomunikasi, namun sosialisasi yang dilakukan masih belum maksimal, ada beberapa faktor yang mengakibatkan prosedur yang telah disebarluaskan khususnya pada *website* PLT

Pertama dikarenakan visualisasi yang ditunjukkan kurang dapat memberikan kesan menarik sehingga pemohon sulit untuk memahami, sehingga perlu adanya sosialisasi dalam bentuk video dengan visualisasi yang lebih menarik dan informatif baik itu animasi atau langsung menggunakan peraga manusia. Kemudian faktor yang kedua dalam memberikan ketentuan pembayaran kurang memberikan sarana penunjang ke pemohon dalam memahami tarif yang berlaku sehingga ketentuan dalam prosedur terkadang kurang bisa dibaca dan dipahami oleh pemohon. Pada rencana perbaikan PLT telah direncanakan akan melakukan pembuatan video untuk visualisasi prosedur dan ketentuan yang ada di PLT ITS.

Selanjutnya akan diuraikan 3 alternatif rekomendasi perbaikan tambahan untuk pengembangan PLT agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan dan meningkatkan kinerja dari PLT ITS.

4.3.1 *Rekomendasi 1: Divisi Customer Service dan memberikan fitur layanan Live chat/ chat bot pada website*

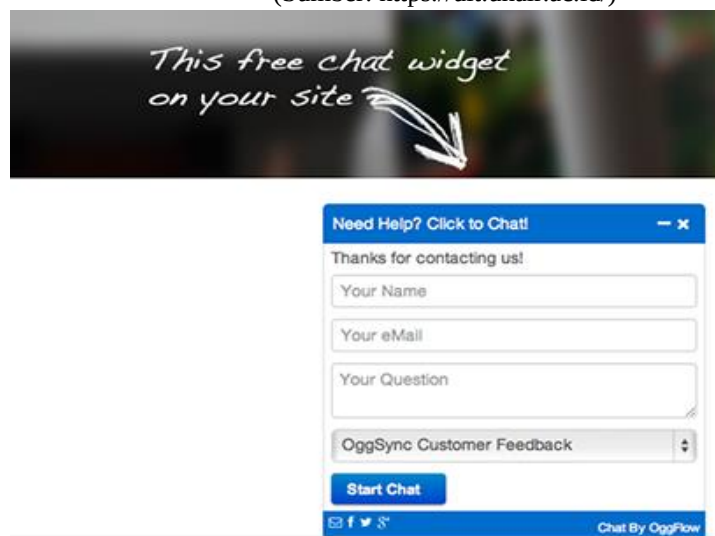
Berdasarkan identifikasi yang telah dilakukan, hasil dari pada 7 *waste service*, 5 *why's analysis* terdapat proses yang mengakibatkan *waste* (pemborosan) *delays*, yang membuat pemohon menunggu untuk menerima pelayanannya, salah satunya menunggu konfirmasi proses, dokumen selesai, dan menunggu balasan dari *Contact person*. Dan pada kondisi saat ini praktiknya PLT ITS belum menerapkan atau memberlakukan divisi yang khusus menangani pertanyaan-pertanyaan *customer* (pemohon) atau komplain yang disampaikan melalui media yang disediakan, agar pertanyaan dan komplain tersebut dapat direspon lebih cepat dan tanggap, maka di sinilah salah satu pentingnya adanya divisi *Customer Service center* yang khusus menanggapi dan memberikan konfirmasi kepada pemohon.

Salah satu yang bisa diupayakan untuk lebih memudahkan adalah dengan menerapkan fitur tambahan pada *website* yaitu *live chat* yang berfungsi memberikan media pemohon untuk bertanya dengan pertanyaan secara umum yang sudah disediakan pilihan pertanyaan oleh pihak PLT, sehingga jika ada pengguna atau pemohon lain yang ingin menanyakan hal yang sama sudah ada jawabannya di fitur tersebut sehingga tidak perlu menanyakan kembali. Menurut hasil penelitian Zendesk 92% dari semua interaksi di *live chat* menghasilkan pelanggan yang puas (Kaurvaki, 2020). Hal tersebut didukung dengan kelebihan dan manfaat *Live chat* seperti memberikan layanan yang ramah dan *good experience* bagi pengguna, kemudian *Live chat* sendiri akan membuat pengguna merasa nyaman, memungkinkan mereka untuk menelusuri informasi dan layanan, sekaligus melakukan percakapan langsung, obrolan *live chat* ini sekaligus menghilangkan kebutuhan untuk menghubungi *Customer Service Center* dan menunggu berbicara dengan orang langsung. Untuk tipe pengguna yang merasa tidak punya banyak waktu dan kesabaran untuk melakukan satu hal dalam satu waktu, fitur *live chat* adalah solusi yang mereka butuhkan.

Berikut adalah contoh yang bisa diterapkan dalam pengembangan *customer service center* dan layanan fitur live chat di *website* PLT ITS



Gambar 4.2 Contoh Penerapan Pemasangan *Customer Service Center* di *Website*
(Sumber: <https://ult.unair.ac.id/>)



Gambar 4.3 Contoh Pemasangan *Live Chat* pada *Website*

4.3.2 Rekomendasi 2: Media Sosial PLT ITS

Sebagai lembaga atau unit yang bertujuan integrasi layanan satu pintu dengan capaian menjadi *front office* semua layanan, maka PLT ITS harus bergerak cepat dalam sosialisasi. Salah satu yang dapat mempermudah hal tersebut adalah media sosial. Saat ini semua kalangan sudah familiar dengan media sosial menjadi teman masyarakat setiap hari, tak terkecuali dengan para pengguna layanan pendidikan di PLT ITS. Media sosial yang mudah diakses salah satunya adalah Instagram dan Facebook, media sosial yang memiliki pengguna dari penjuru dunia dan kini dari negara Indonesia mencapai 80% menjadi pengguna Instagram dan dimainkan rata-rata 3 – 5 jam dalam sehari (Dahono, 2021). Bahkan saat ini seluruh instansi pemerintah mulai serius mengembangkan media sosial yang dimiliki baik media sosial kantor pusat maupun cabang.

Manfaat dari adanya media sosial petugas PLT dapat memberikan informasi secara *public* mengenai perubahan informasi maupun prosedur yang berlaku, dan pemohon maupun pengguna akan mudah mengakses hal tersebut melalui media sosial. Hal tersebut menjadi pendukung dalam pembaruan informasi di *website* PLT ITS. Media sosial bisa menjadi sarana sosialisasi yang murah dan efektif bagi PLT, jika benar-benar dikembangkan dengan serius, konten yang menarik secara visual dinilai lebih informatif. Selain itu biaya yang dikeluarkan hampir tidak ada, lebih efisien, yang diandalkan di sini adalah admin media sosial harus menjamin konten yang disampaikan sesuai dengan tujuan dari PLT itu sendiri.

BAB V

KESIMPULAN

1. Nilai Performa merupakan nilai yang diberikan pemohon untuk pelayanan yang diberikan selama periode 2021 nilai ini juga bisa dijadikan sebagai landasan bagaimana tingkat kepuasan pemohon terhadap pelayanan PLT. Untuk keseluruhan atribut, nilai performa mencapai 3.78. nilai ini merupakan nilai yang cukup memuaskan karena berdasarkan target yang direncanakan nilai tersebut sudah melebihi target PLT ITS yaitu 3.5.
2. Mengetahui faktor kritis yang untuk menjadi prioritas perbaikan bagi PLT ITS. Faktor atau atribut kinerja yang kritis merupakan suatu landasan bagaimana pengembangan PLT ITS kedepannya, maka atribut kritis tersebut harus bisa diperhatikan dan menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan PLT. Atribut kritis tersebut diambil dari 5 nilai yang terendah berdasarkan pengolahan data kuesioner. Pertama belum diterapkannya sisten Tracking order, kedua kurangnya sosialisasi yang dilakukan PLT ITS dalam mencerdaskan pemohon tentang prosedur yang berlaku, ketiga pemohon merasa sistem pembayaran yang berlaku masih menyulitkan dan membingungkan, keempat website PLT ITS belum bisa memberikan pengalaman yang nyaman bagi pemohon, karena pada atribut ini pemohon masih memberikan nilai yang rendah terhadap kelengkapan website, dan yang terakhir pada atribut kelengkapan fasilitas dalam ruang tunggu, masih mendapat nilai yang kurang bagi pemohon. Maka dari kelima atribut tadi akan menjadi landasan perbaikan yang berkelanjutan bagi PLT ITS untuk menuju *Service of Excellence*.