



Analisis Layanan Publik

Pejabat Pelayanan Informasi dan
Dokumentasi

ITS

Daftar Halaman	i
Daftar Tabel dan Gambar	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	2
2.1 Survei Kepuasan Masyarakat	2
2.2 Statistika Deskriptif	2
2.3 <i>WordCloud</i>	3
2.4 Uji Validitas	3
2.5 Uji Reliabilitas	3
2.6 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat	4
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	5
3.1 Sumber Data	5
3.2 Variabel Penelitian	5
3.3 Langkah Analisis	5
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	6
4.1 Statistika Deskriptif	6
4.2 Visualisasi <i>WordCloud</i>	6
4.3 Uji Validitas	7
4.4 Uji Reliabilitas	7
4.5 Indeks Kepuasan Responden Website	8
4.5.1 Persyaratan Layanan	8
4.5.2 Prosedur Layanan	8
4.5.3 Waktu Pelayanan	9
4.5.4 Biaya/Tarif	9
4.5.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	9
4.5.6 Kompetensi Pelaksana	10
4.5.7 Perilaku Pelaksana	10
4.5.8 Penanganan Pengaduan	11
4.5.9 Sarana dan Prasarana	11
4.5.10 Indeks Kepuasan Masyarakat	11
BAB V KESIMPULAN	13



Daftar Tabel dan Daftar Gambar

Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Ukuran Skala Konversi.....	4
Tabel 4. 1 Uji Validasi.....	7
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas.....	8
Tabel 4. 4 Kinerja Layanan Website ITS	12

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Contoh Visualisasi WordCloud	3
Gambar 3. 1 Diagram Alir	5
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Survei	6
Gambar 4. 2 Visualisasi Pertanyaan Pengunjung Website ITS	6
Gambar 4. 3 (a) Jenis Identitas Pemakai Layanan Website ITS dan ((b) Kesesuaian persyaratan terhadap jenis pelayanan	8
Gambar 4. 4 Prosedur Pelayanan.....	8
Gambar 4. 5 Waktu Pelayanan Website ITS	9
Gambar 4. 6 Biaya/Tarif Layanan Website ITS	9
Gambar 4. 7 Produk Spesifikasi Jenis Layanan Website ITS	10
Gambar 4. 8 Kompetensi Pelaksana Website ITS	10
Gambar 4. 9 Perilaku Pelaksana Website ITS	10
Gambar 4. 10 Penanganan Pengaduan.....	11



BAB I PENDAHULUAN

Salah satu strategi dalam peningkatan kualitas layanan informasi publik di lingkungan ITS, evaluasi layanan yang dilakukan secara berkala. Evaluasi ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pemohon atau masyarakat terhadap layanan informasi yang diberikan. Responden utama dalam evaluasi ini adalah para pemohon layanan informasi publik. Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 (menggantikan PERMENPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014) tentang Pedoman Survei kepuasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Evaluasi ini sangat bermanfaat bagi penyedia layanan informasi publik :

1. Mendorong perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik.
2. Mengetahui kelebihan dan kekurangan dari layanan informasi publik yang telah diselenggarakan.
3. Sebagai bahan pertimbangan kebijakan untuk layanan informasi publik.
4. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja layanan informasi publik.



2.1 Survei Kepuasan Masyarakat

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 (menggantikan PERMENPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014) tentang Pedoman Survei kepuasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan lampiran Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 pula, ada 9 (sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 2. Prosedur. Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 3. Waktu Pelayanan. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 4. Biaya/Tarif (*jika ada). Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 6. Kompetensi pelaksana**. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
 7. Perilaku Pelaksana**. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
 9. Sarana dan Prasarana. Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).
- **) unsur 6 & 7, apat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis situs. administratif.

Beberapa hal mengenai pengertian, metode, teknis, hingga pelaporan yang ditentukan dalam dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, adalah sebagai berikut:

- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

2.2 Statistika Deskriptif

Statistika deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa



bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Untuk mempermudah penyajian hasil statistika deskriptif, maka digunakan diagram lingkaran. Diagram lingkaran adalah bentuk penyajian data statistika dalam bentuk lingkaran yang dibagi menjadi beberapa juring lingkaran.

2.3 WordCloud

WordCloud merupakan salah satu metode visualisasi dokumen teks dengan cara melakukan *plotting* pada kata-kata yang sering muncul dalam sebuah dokumen lalu dilakukan representasi grafis pada sebuah dokumen pada ruang dua dimensi. Frekuensi dari kata yang sering muncul ditunjukkan dengan besar kecilnya ukuran huruf kata tersebut. Berikut ini merupakan contoh dari *WordCloud*. (Castella, 2014)



Gambar 2. 1 Contoh Visualisasi WordCloud

2.4 Uji Validitas

Menurut Siregar (2013:46) validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. untuk mengukur validitas, maka alat ukur digunakan adalah rumus Pearson Product Moment. Berikut rumus Pearson Product Moment:

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum (x)^2 - (\sum x)^2)(n \sum (y)^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

$$x = \text{Skor variabel (jawaban responden)}$$
$$y = \text{Skor total dari variabel (jawaban responden)}$$

Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}

2.5 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Siregar, 2013:55). Metode yang digunakan untuk menguji keandalan suatu alat ukur adalah metode Alpha Cronbach. Ankunto (2010:180) menjelaskan rumus Alpha Cronbach adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_i^2} \right]$$

Keterangan:

r_i = Koefisien reabilitas instrument

k = Jumlah butir pertanyaan

$$\sum \sigma_h^2 = \text{Jumlah varian butir}$$
$$\sigma_i^2 = \text{Varian total}$$

Menurut Sekaran (2003) dalam Wijaya (2012:116) menyatakan bahwa cara mengukur reliabilitas yang paling umum adalah dengan menggunakan koefisien alpha. Koefisien alpha bisa diukur dengan cara menggunakan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu construct dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,7.

2.6 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat

Untuk pengukuran tingkat kepuasan responden digunakan skala Likert genap seperti direkomendasikan Kemenpan RB untuk pengukuran layanan publik/UPT, yakni menggunakan skala Likert (1 – 4) untuk kuesioner dan kemudian dikonversi menggunakan skala 100 untuk analisa. Skala dan interval konversi, serta keterangan nilai.

Tabel 2. 1 Ukuran Skala Konversi

Skala (1-4)	Interval Skala (100)	Mutu Layanan	Nilai Mutu Layanan
1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	<i>Tidak Baik</i>
2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	<i>Kurang Baik</i>
3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	<i>Baik</i>
3,53 – 4,00	88,31 – 100	A	<i>Sangat Baik</i>

Selanjutnya pengukuran dapat dibuat indeks untuk mempermudah analisa dan dapat dikonversi dalam skala 0 – 100 (Geoff Norman; 2010). Indeks Kepuasan Masyarakat diukur berdasarkan skor rata-rata (mean score) jawaban dari topik pertanyaan yang menjadi parameter. Hal ini karena antar kategori responden dan parameter diasumsikan memiliki bobot yang sama.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 indikator pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Dalam mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, sehingga akan didapatkan nilai interval konversi dan penilaian mutu pelayanan dalam huruf dan interpretasinya.



3.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan merupakan data prime yang diperoleh melalui survei secara online kepada responden website ITS yang mengajukan informasi dalam periode waktu bulan Oktober 2019 sampai dengan April 2020.

3.2 Variabel Penelitian

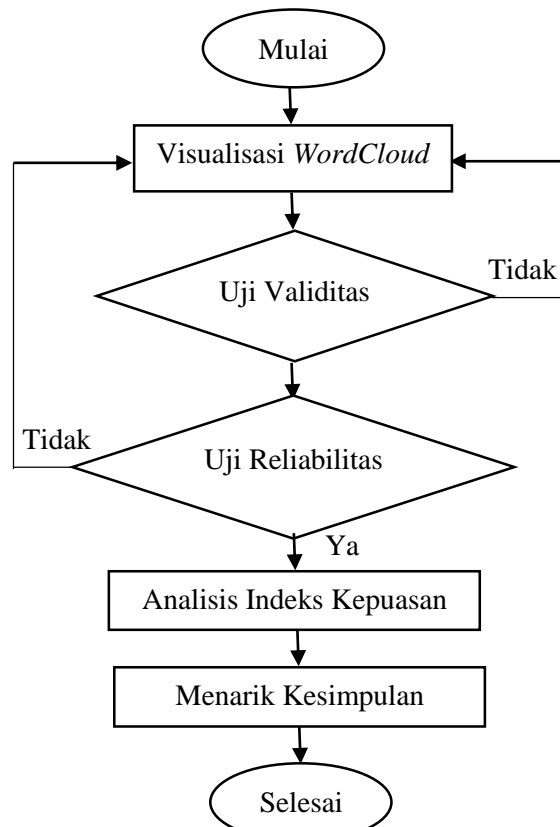
Variabel penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan Sembilan unsur dasar pengukuran indeks Kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017. Adapun variabel yang digunakan terdiri dari Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana.

3.3 Langkah Analisis

Langkah analisis yang dilakukan dalam pengukuran indeks kepuasan responden pengguna website ITS, adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data melalui survei online kepada responden yang mengajukan permohonan informasi ke Website ITS.
2. Visualisasi WordCloud
3. Melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap data
4. Melakukan analisis statistika deskriptif untuk setiap variabel penelitian
5. Menganalisis tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan website ITS
6. Menarik Kesimpulan

Berikut merupakan diagram alir yang digunakan dalam analisis:

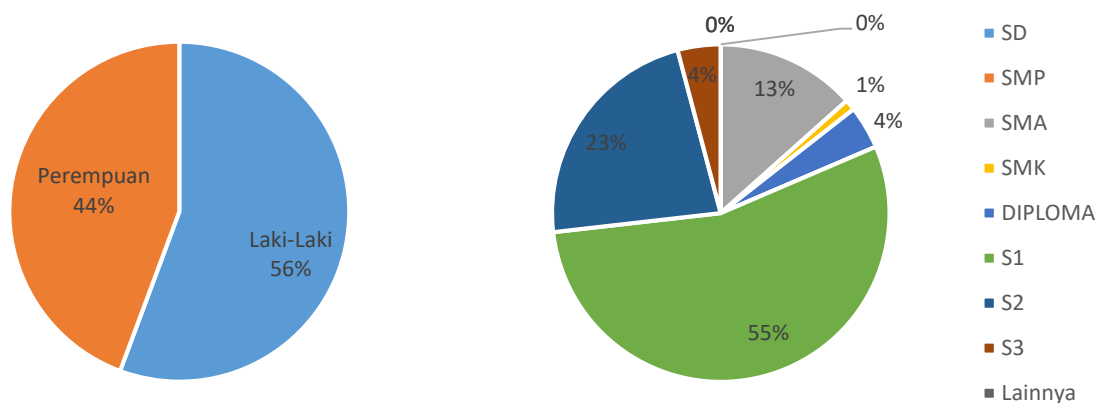


Gambar 3. 1 Diagram Alir

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Statistika Deskriptif

Statistika deskriptif yang digunakan untuk menjelaskan karakteristik data survei pelayanan website ITS adalah diagram lingkaran. Pengunjung layanan website ITS adalah orang yang meminta informasi terkait ITS dengan cara mengajukan pertanyaan melalui Website. Dalam proses mengajukan pertanyaan, responden wajib memberikan informasi mengenai identitas diri dengan cara memberikan salinan Kartu Tanda Pengenal kemudian di upload bersamaan dengan pertanyaan yang akan di ajukan.



a. Jenis Kelamin

b. Pendidikan

Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Survei

Gambar 4.1 (a) menunjukkan bahwa responden survei dengan jenis kelamin perempuan dan laki-laki hampir mempunyai perbandingan yang sama. Sedangkan gambar (b) menunjukkan bahwa jumlah tertinggi responden Website ITS berasal dari jenjang pendidikan sarjana (S1) sebesar 55%, kemudian disusul dengan responden jenjang pasca sarjana (S2) sebanyak 23% dan responden jenjang Diploma (D3) sebesar 23%.

4.2 Visualisasi WordCloud

Visualisasi data teks menggunakan *WordCloud* dilakukan untuk mengetahui kata-kata yang paling sering muncul pada data.



Gambar 4. 2 Visualisasi Pertanyaan Pengunjung Website ITS

Pada analisis ini, *WordCloud* akan digunakan untuk memvisualisasikan kata-kata yang sering muncul pada pertanyaan atau permohonan yang diajukan pada pelayanan informasi Website ITS. Semakin besar ukuran kata maka semakin besar frekuensi kemunculan kata tersebut. Berikut ini merupakan visualisasi *WordCloud* untuk pertanyaan atau permohonan yang diajukan kepada website ITS. Gambar 4.2 menunjukkan kata-kata yang sering muncul adalah “program”, “lulus”, “jadwal”, “kuliah”, dimana kata-kata tersebut menunjukkan pertanyaan dan permohonan yang sering diajukan oleh pengunjung Website ITS mengenai program studi di ITS serta jadwal akademik ITS.

4.3 Uji Validitas

Uji validitas atau kesahihan adalah menunjukan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur, berikut hasil perhitungan uji validitas hasil survei terhadap pengunjung Website ITS

Tabel 4. 1 Uji Validasi

		Persyaratan	Prosedur	Kecepatan_Pelayanan	Biaya	Kesesuaian	Kemampuan_Petugas	Perilaku_Petugas	Sarana_Prasarana	Penanganan	Pelayanan_Website
Persyaratan	Pearson Correlation	1	.563**	.488**	.132	.747**	.560**	.567**	.436**	.345**	.711**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.196	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Prosedur	Pearson Correlation	.563**	1	.635**	.218*	.660**	.639**	.454**	.493**	.481**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.032	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kecepatan_Pelayanan	Pearson Correlation	.488**	.635**	1	.417**	.596**	.592**	.472**	.578**	.534**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Biaya	Pearson Correlation	.132	.218*	.417**	1	.227*	.321**	.176	.253*	.413**	.507**
	Sig. (2-tailed)	.196	.032	.000		.025	.001	.084	.013	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kesesuaian	Pearson Correlation	.747**	.660**	.596**	.227*	1	.661**	.629**	.453**	.420**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.025		.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kemampuan_Petugas	Pearson Correlation	.560**	.639**	.592**	.321**	.661**	1	.615**	.530**	.478**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Perilaku_Petugas	Pearson Correlation	.567**	.454**	.472**	.176	.629**	.615**	1	.331**	.513**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.084	.000	.000		.001	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Sarana_Prasarana	Pearson Correlation	.436**	.493**	.578**	.253*	.453**	.530**	.331**	1	.450**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.013	.000	.000	.001		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Penanganan	Pearson Correlation	.345**	.481**	.534**	.413**	.420**	.478**	.513**	.450**	1	.725**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Pelayanan_Website	Pearson Correlation	.711**	.777**	.818**	.507**	.798**	.810**	.709**	.704**	.725**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} untuk variable persyaratan sebesar 0.711; kecepatan pelayanan sebesar 0.818; biaya sebesar 0.507; kesesuaian sebesar 0.790; kemampuan petugas sebesar 0.810; perilaku petugas sebesar 0.709; sarana-prasara sebesar 0.704; serta penanganan sebesar 0.720. Nilai r_{tabel} dengan $df (N-2) = 95$ sebesar 0.1680, nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} untuk seluruh variabel pelayanan pada website memiliki nilai r_{hitung} lebih dari r_{tabel} , maka dapat diketahui bahwa seluruh variabel tersebut valid.

4.4 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.774 atau 77.4% dimana lebih besar dari nilai minimal Cronbach alpha 0.7,

sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan untuk mengukur variabel pelayanan website bersifat reliabel.

Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas

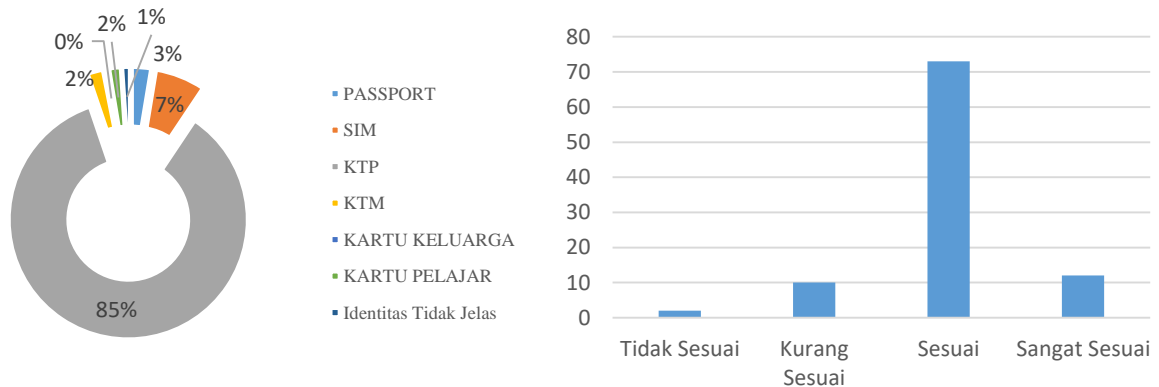
Cronbach's Alpha	N of Items
.774	10

4.5 Indeks Kepuasan Responden Website

Sebelum dilakukan perhitungan nilai indeks kepuasan (IKM) terhadap pelayanan Website ITS, terlebih dahulu dilakukan analisis secara deskriptif mengenai indikator pelayanan sebagai berikut:

4.5.1 Persyaratan Layanan

Persyaratan layanan yang dimaksud adalah Syarat yang harus dipenuhi dalam pengajuan pertanyaan dan permohonan informasi kepada Website ITS, baik persyaratan teknis maupun administrative. Dalam pengajuan informasi terhadap Website ITS, masyarakat diwajibkan untuk mencantumkan identitas

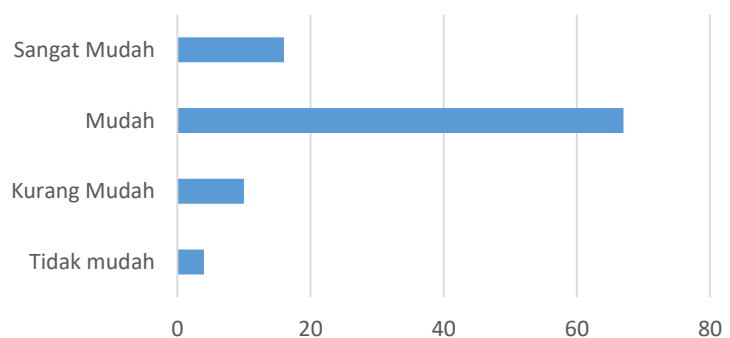


Gambar 4. 3 (a) Jenis Identitas Pemakai Layanan Website ITS dan ((b) Kesesuaian persyaratan terhadap jenis pelayanan

Gambar 4.3 (a) menunjukkan hampir sebagian besar (85%) Pemakai layanan Website ITS menggunakan Kartu Tanda Penduduk untuk memenuhi persyaratan identitas dalam pengajuan informasi, sedangkan pada gambar 4.3 (b) menunjukkan sebanyak 73 orang pemakai layanan website ITS menyatakan bahwa persyaratan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan, namun terdapat 2 orang yang berpendapat bahwa persyaratan yang diberikan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

4.5.2 Prosedur Layanan

Prosedur layanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Gambar 4.4 menunjukkan hasil survei mengenai indikator prosedur pelayanan Website ITS. Berdasarkan gambar tersebut, maka dapat diketahui

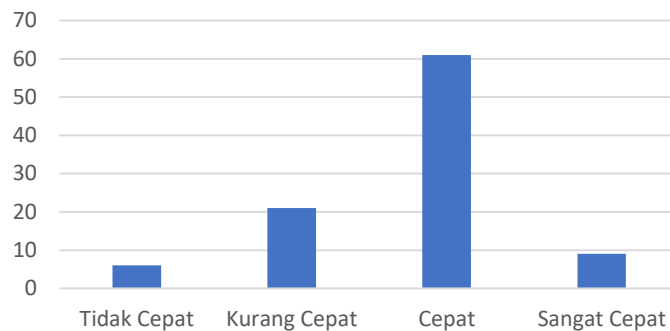


Gambar 4. 4 Prosedur Pelayanan

hampir sebagian besar pengguna layanan Website ITS berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang diberikan mudah untuk dipahami.

4.5.3 Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dalam proses pelayanan Website ITS, pengajuan pertanyaan maupun informasi akan melalui proses release jawaban, sehingga memerlukan waktu kurang lebih sepuluh hari untuk menjawab dan memberikan informasi. Berikut pendapat pengguna layanan website ITS terhadap waktu pelayanan:

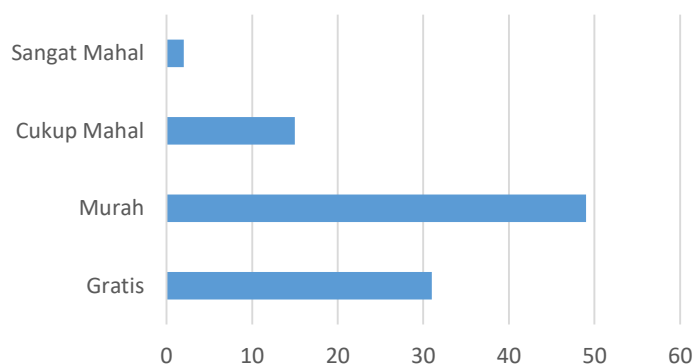


Gambar 4. 5 Waktu Pelayanan Website ITS

Pengguna layanan website ITS, berpendapat bahwa kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh unit sudah cepat. Hal tersebut ditunjukkan dengan grafik pada gambar 4.3, dimana untuk pendapat “cepat” memiliki frekuensi tertinggi.

4.5.4 Biaya/Tarif

Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, bagi pengguna layanan Website ITS tidak dipungut biaya. Biaya akan dipungut apabila meminta layanan dengan menghasilkan lembaran *hardcopy*. Gambar 4.6 menunjukkan hampir sebagian besar pengguna layanan Website ITS berpendapat bahwa biaya layanan murah dan gratis.

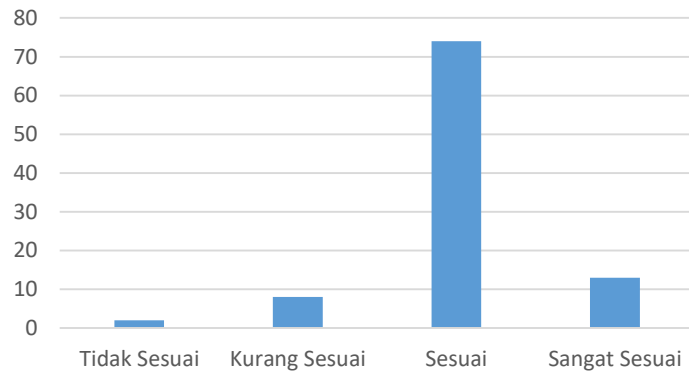


Gambar 4. 6 Biaya/Tarif Layanan Website ITS

4.5.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Berdasarkan gambar 4.7, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Website ITS berpendapat bahwa produk pelayanan yang tercantum pada layanan website sesuai dengan standar pelayanan Kementerian Komunikasi dan Informasi. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah pengguna yang berpendapat “sesuai” memiliki jumlah frekuensi tertinggi.

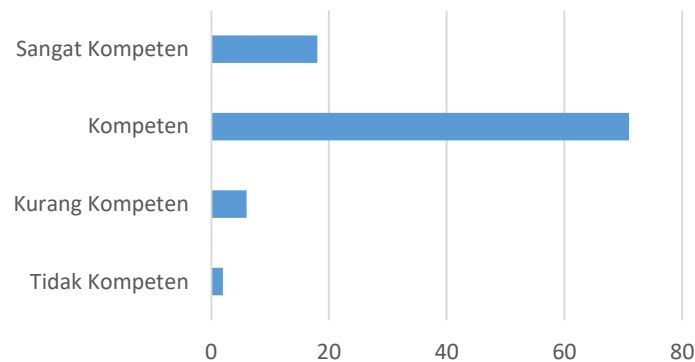




Gambar 4. 7 Produk Spesifikasi Jenis Layanan Website ITS

4.5.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana layanan website ITS meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

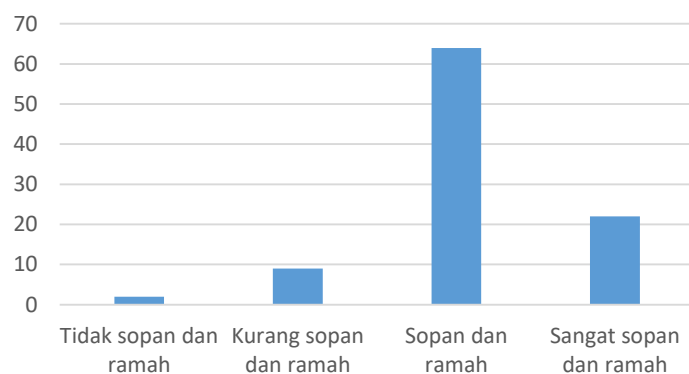


Gambar 4. 8 Kompetensi Pelaksana Website ITS

Berdasarkan gambar 4.8, maka dapat diketahui bahwa lebih dari 60 pengguna website ITS, setuju bahwa pelaksana Website ITS memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan layanan. Serta terdapat 18 pengguna layanan berpendapat bahwa, pelaksana website ITS sangat berkompeten dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

4.5.7 Perilaku Pelaksana

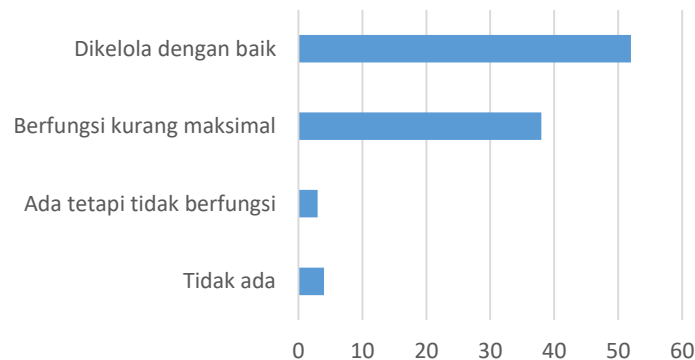
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari gambar 4.9, dapat diketahui bahwa hampir sebagian besar pengguna layanan Website ITS berpendapat bahwa perilaku pelaksana sopan dan ramah. Hal tersebut didukung dengan respon pelaksana website ITS yang cukup cepat, mendukung penilaian pengguna terhadap pelaksana layanan website ITS semakin baik.



Gambar 4. 9 Perilaku Pelaksana Website ITS

4.5.8 Penanganan Pengaduan

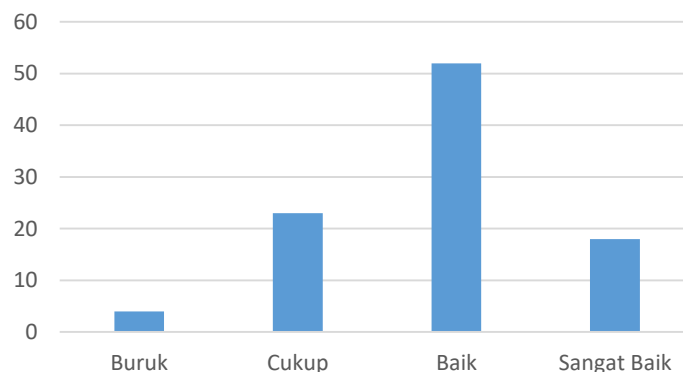
Menurut pengguna layanan Website ITS, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut telah dikelola dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah frekuensi pendapat “dikelola dengan baik” memiliki frekuensi tertinggi. Namun perlu ada peningkatan pada penanganan pengaduan, krena lebih dari 30 orang berpendapat bahwa pengaduan pelayan kurang berfungsi secara maksimal.



Gambar 4. 10 Penanganan Pengaduan

4.5.9 Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).



Sarana-prasarana yang dimaksud dalam pelayanan Website ITS adalah tersedianya produk layanan serta kemudahan akses website ITS bagi pengguna. Menurut gambar 4.11, sebagian besar pengguna layanan setuju bahwa sarana-prasaran Website ITS sudah baik.

4.5.10 Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kualitas pelayanan Website ITS berdasarkan pada hasil survei online kepada pengunjung website ITS yang mengajukan permohonan maupun pertanyaan ke ITS melalui website. Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat (pengguna layanan website ITS) akan pelayanan yang telah diberikan. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan website ITS apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah. Berdasarkan tabel 4.1, maka nilai indeks secara keseluruhan dengan pendekatan rata-rata tertimbang diperoleh angka sebesar 3,423. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan website ITS dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Website ITS $3,423 \times 25 = 75,859$;
- Mutu pelayan Website ITS secara keseluruhan adalah B;
- Kinerja unit pelayanan Website ITS Baik

Tabel 4. 3 Kinerja Layanan Website ITS

No	Indikator	IKM	Interval Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Persyaratan	2,979	74.485	B	Baik
2	Prosedur	2,979	74.485	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	2,753	68.814	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,124	78.093	B	Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,010	75.258	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,082	77.062	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,093	77.320	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan	3,423	85.567	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana.	2,866	71.649	B	Baik

Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan Website ITS dapat dikatakan dalam kondisi Baik. Hampir seluruh indikator memiliki kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan pengunjung Website ITS, serta terdapat satu indikator yang memiliki kategori pelayanan yang sangat baik, yaitu mengenai penanganan pengaduan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penanganan pengaduan atas ketepatan informasi yang diberikan oleh website ITS sangat baik.



Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Visualisasi *WordCloud* untuk pertanyaan atau permohonan yang diajukan kepada website ITS. Gambar 4.2 menunjukkan kata-kata yang sering muncul adalah “program”, “lulus”, “jadwal”, “kuliah”, dimana kata-kata tersebut menunjukkan pertanyaan dan permohonan yang sering diajukan oleh pengunjung Website ITS mengenai program studi di ITS serta jadwal akademik ITS.
2. Nilai indeks secara keseluruhan dengan pendekatan rata-rata tertimbang diperoleh angka sebesar 3,423. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan website ITS dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Website ITS $3,423 \times 25 = 75,859$;
 - b. Mutu pelayan Website ITS secara keseluruhan adalah B;
 - c. Kinerja unit pelayanan Website ITS Baik

