



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

Analisis Survei Layanan Publik

Pejabat Pelayanan Informasi dan
Dokumentasi

2020

ITS

Daftar Halaman

Daftar Halaman	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Gambar	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	2
2.1 Survei Kepuasan Masyarakat	2
2.2 Statistika Deskriptif	3
2.3 <i>WordCloud</i>	3
2.4 Uji Validitas	3
2.5 Uji Reliabilitas	4
2.6 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat	4
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	6
3.1 Sumber Data	6
3.2 Variabel Penelitian	6
3.3 Langkah Analisis	6
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	8
4.1 Statistika Deskriptif	8
4.2 Visualisasi <i>WordCloud</i>	8
4.3 Uji Validitas	9
4.4 Uji Reliabilitas	10
4.5 Indeks Kepuasan Responden Public	10
4.5.1 Persyaratan Layanan	11
4.5.2 Prosedur Layanan	11
4.5.3 Waktu Pelayanan	12
4.5.4 Biaya/Tarif	12
4.5.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	13
4.5.6 Kompetensi Pelaksana	13
4.5.7 Perilaku Pelaksana	14
4.5.8 Penanganan Pengaduan	14
4.5.9 Sarana dan Prasarana	14
4.5.10 Indeks Kepuasan Masyarakat	15
BAB V KESIMPULAN	17



Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Ukuran Skala Konversi	4
Tabel 4. 1 Uji Validasi	10
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas.....	10
Tabel 4. 4 Kinerja Layanan Public ITS.....	15



Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Contoh Visualisasi WordCloud	3
Gambar 3. 1 Diagram Alir.....	7
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Survei	8
Gambar 4. 2 Visualisasi Pertanyaan Pengguna layanan Public ITS	9
Gambar 4. 3 (a) Jenis Identitas Pemakai Layanan Public ITS dan ((b) Kesesuaian persyaratan terhadap jenis pelayanan	11
Gambar 4. 4 Prosedur Pelayanan	11
Gambar 4. 5 Waktu Pelayanan Public ITS	12
Gambar 4. 6 Biaya/Tarif Layanan Public ITS	12
Gambar 4. 7 Produk Spesifikasi Jenis Layanan Public ITS.....	13
Gambar 4. 8 Kompetensi Pelaksana Webste ITS.....	13
Gambar 4. 9 Perilaku Pelaksana Public ITS	14
Gambar 4. 10 Penanganan Pengaduan	14



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.

ITS sebagai badan publik dalam bidang pendidikan menyadari bahwa penting untuk menyediakan layanan informasi publik akan menjadi sarana dalam penyebaran dan transparansi informasi pendidikan di lingkungan ITS. Melalui penetapan Maklumat Pelayanan, ITS memberikan komitmen penuh untuk memberikan layanan informasi publik sesuai standar yang berlaku dan transparan.

Maklumat ini juga mendukung ITS menjadi Perguruan Tinggi berkelas dunia yang berkontribusi pada kemandirian bangsa serta menjadi rujukan dalam pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat serta pengembangan inovasi terutama yang menunjang industri dan kelautan. Serta memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan dan teknologi untuk kesejahteraan masyarakat melalui kegiatan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan manajemen yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

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:

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



Keterangan:

n = Jumlah responden

x = Skor variabel (jawaban responden)

y = 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 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir
 k = Jumlah butir pertanyaan σ_i^2 = 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	Tidak Baik
2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
3,53 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik



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.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan merupakan data prime yang diperoleh melalui survei secara online kepada responden public 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.

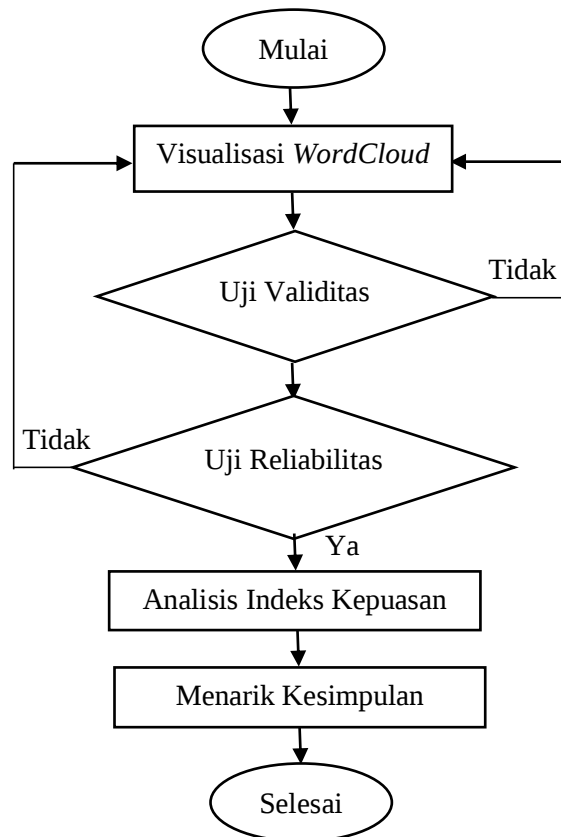
3.3 Langkah Analisis

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

1. Mengumpulkan data melalui survei online kepada responden yang mengajukan permohonan informasi ke Public 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 public ITS
6. Menarik Kesimpulan



Berikut merupakan diagram alir yang digunakan dalam analisis:



Gambar 3. 1 Diagram Alir

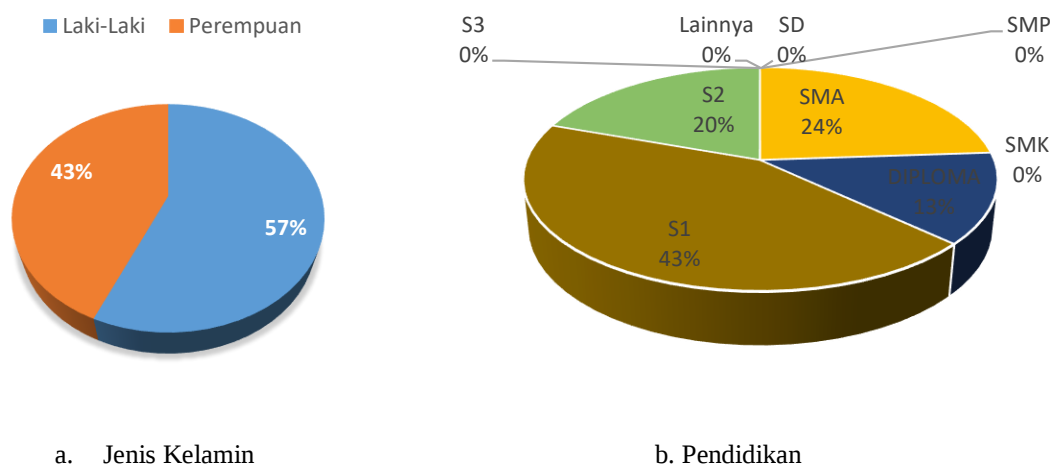


BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Statistika Deskriptif

Statistika deskriptif yang digunakan untuk menjelaskan karakteristik data survei pelayanan public ITS adalah diagram lingkaran. Pengguna layanan layanan public ITS adalah orang yang meminta informasi terkait ITS dengan cara mengajukan pertanyaan melalui Public. 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.



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 pelayanan publik ITS selama tahun 2020 berasal dari kalangan dengan jenjang pendidikan sarjana (S1) sebesar 43%, kemudian disusul dengan responden jenjang pasca sarjana (S2) sebanyak 19.57% dan responden jenjang sekolah menengah atas (SMA) sebesar 23.91%.

4.2 Visualisasi WordCloud

Pada analisis ini, analisis *WordCloud* akan digunakan untuk memvisualisasikan kata-kata yang sering muncul pada pertanyaan atau permohonan yang diajukan pada pelayanan informasi Public ITS. Semakin besar ukuran kata maka semakin besar frekuensi kemunculan kata tersebut. Berikut ini merupakan visualisasi *WordCloud* untuk pertanyaan atau permohonan yang diajukan kepada public ITS. Gambar 4.2 menunjukkan kata-kata yang sering muncul adalah “kuliah”, “daftar”, “informasi”, “kelas”, dan “beasiswa”, kata-kata tersebut menunjukkan pertanyaan dan permohonan yang sering diajukan oleh Pengguna layanan Public.





Gambar 4. 2 Visualisasi Pertanyaan Pengguna layanan Public ITS

Adapun beberapa pertanyaan dan permohonan yang sering diajukan adalah sebagai berikut:

- Persyaratan, waktu, dan biaya kuliah di ITS
- Informasi terkait beasiswa yang ada di ITS
- Informasi terkait universitas yang bekerja sama dengan ITS pada kelas Internasional
- Informasi terkait akreditasi dan departemen yang ada di ITS
- Informasi laboratorium

4.3 Uji Validitas

Uji validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur, berikut hasil perhitungan uji validitas hasil survei terhadap Pengguna layanan Public ITS.

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} untuk indeks kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan (*persyaratan*) sebesar 0.792; kemudahan prosedur pelayanan (*prosedur*) sebesar 0.801; kecepatan waktu pelayanan sebesar 0.830; kewajiban biaya (*biaya*) sebesar 0.487; kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (*kesesuaian*) sebesar 0.772; kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan (*kemampuan_petugas*) sebesar 0.835; *perilaku petugas* sebesar 0.643; kualitas *sarana-prasarana* sebesar 0.741; serta enanganan pengaduan pengguna layanan (*penanganan*) sebesar 0.715.

Nilai r_{tabel} dengan $df (N-2) = 44$ sebesar 0.2907, nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} untuk seluruh indeks pelayanan pada public memiliki nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} , oleh sebab itu dapat diketahui bahwa seluruh indeks tersebut valid.



Tabel 4. 1 Uji Validasi

Correlations											
		Persyaratan	Prosedur	Kecepatan	Biaya	Kesesuaian	Kemampuan_Petugas	Perilaku_Petugas	Sarana_Prasarana	Penanganan	Total
Persyaratan	Pearson Correlation	1	.749**	.599**	.211	.700**	.684**	.451**	.536**	.421**	.792**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.160	.000	.000	.002	.000	.004	.000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Prosedur	Pearson Correlation	.749**	1	.668**	.155	.591**	.665**	.416**	.567**	.497**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.304	.000	.000	.004	.000	.000	.000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Kecepatan	Pearson Correlation	.599**	.668**	1	.315*	.508**	.615**	.478**	.602**	.607**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.033	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Biaya	Pearson Correlation	.211	.155	.315*	1	.351*	.356*	.259	.266	.262	.487**
	Sig. (2-tailed)	.160	.304	.033		.017	.015	.082	.074	.078	.001
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Kesesuaian	Pearson Correlation	.700**	.591**	.508**	.351*	1	.766**	.555**	.543**	.313*	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.017		.000	.000	.000	.034	.000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Kemampuan_Petugas	Pearson Correlation	.684**	.665**	.615**	.356*	.766**	1	.553**	.545**	.484**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.015	.000		.000	.000	.001	.000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Perilaku_Petugas	Pearson Correlation	.451**	.416**	.478**	.259	.555**	.553**	1	.231	.484**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.002	.004	.001	.082	.000	.000		.122	.001	.000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Sarana_Prasarana	Pearson Correlation	.536**	.567**	.602**	.266	.543**	.545**	.231	1	.488**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.074	.000	.000	.122		.001	.000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Penanganan	Pearson Correlation	.421**	.497**	.607**	.262	.313*	.484**	.484**	.488**	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.078	.034	.001	.001	.001		.000
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
Total	Pearson Correlation	.792**	.801**	.830**	.487**	.772**	.835**	.643**	.741**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46

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

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

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 0.886 atau 88.6% dimana lebih besar dari nilai minimal Cronbach alpha 0.7, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan untuk mengukur indeks pelayanan public bersifat reliabel.

Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	9

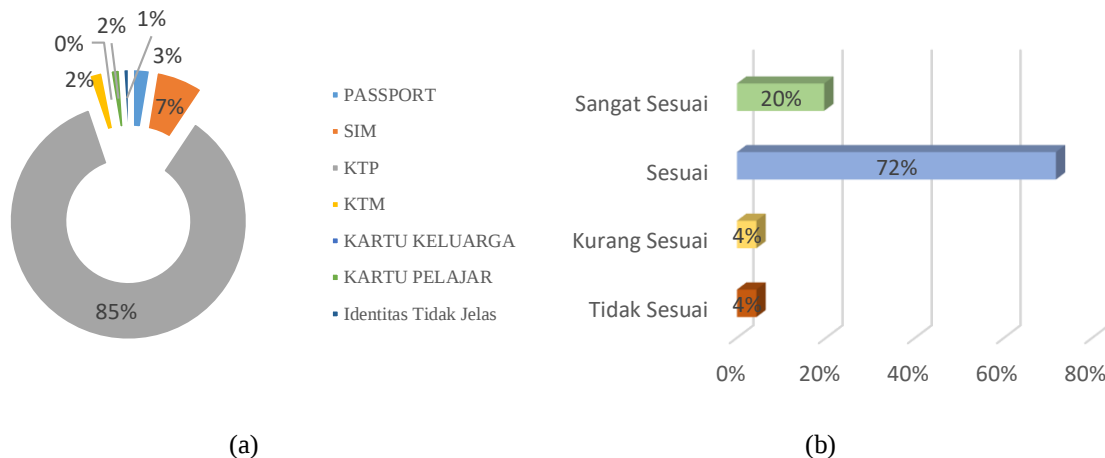
4.5 Indeks Kepuasan Responden Public

Setelah dilakukan uji validasi dan reliabilitas terhadap data indeks kempuasan masyarakat, maka selanjutnya dilakukan analisis secara deskriptif dan perhitungan indeks kepuasan masyarakat. Berikut merupakan tampilan deskriptif mengenai indikator pelayanan publik ITS yang diukur pada tahun 2020:



4.5.1 Persyaratan Layanan

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

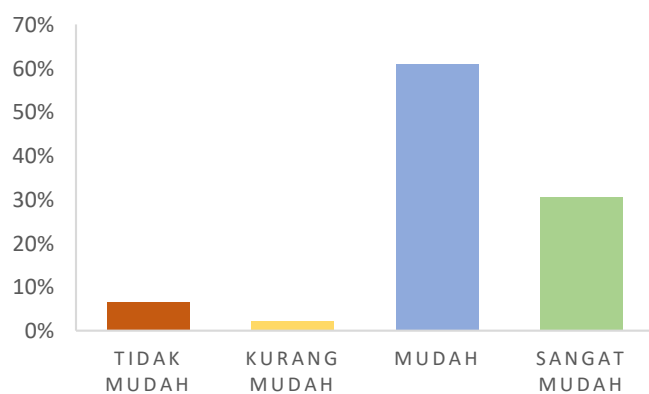


Gambar 4.3 (a) Jenis Identitas Pemakai Layanan Public ITS dan (b) Kesesuaian persyaratan terhadap jenis pelayanan

Gambar 4.2 (a) menunjukkan hampir sebagian besar (85%) Pemakai layanan Public ITS menggunakan Kartu Tanda Penduduk untuk memenuhi persyaratan identitas dalam pengajuan informasi, sedangkan pada gambar 4.2 (b) menunjukkan sebanyak 72 persen responden pengguna layanan public ITS pada tahun 2020 menyatakan bahwa persyaratan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan, namun terdapat 4 persen atau 2 orang responden 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 Public ITS. Berdasarkan gambar tersebut, maka dapat diketahui hampir sebagian besar pengguna layanan Public ITS berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang diberikan mudah untuk dipahami.

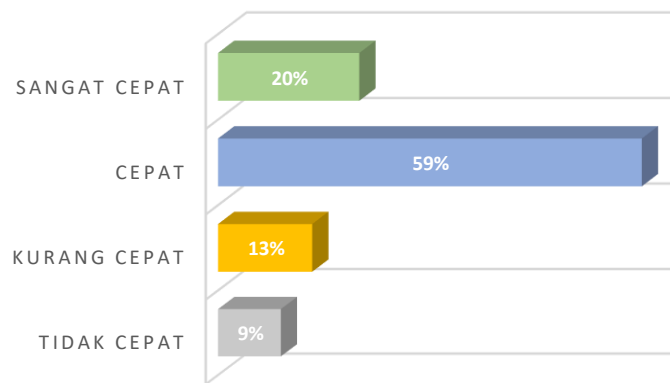


Gambar 4.4 Prosedur Pelayanan



4.5.3 Waktu Pelayanan

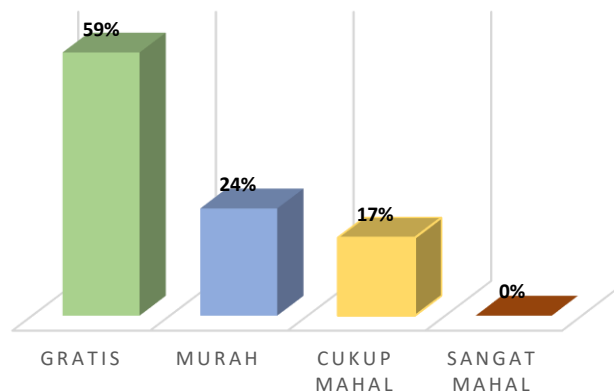
Indikator lama waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dalam proses pelayanan Public ITS, pengajuan pertanyaan maupun informasi akan melalui proses release jawaban, sehingga memerlukan waktu kurang lebih sepuluh hari untuk menjawab dan memberikan informasi. Gambar 4.4 menunjukkan pendapat pengguna layanan public ITS terhadap lama waktu pelayanan. Pengguna layanan public ITS, berpendapat bahwa kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh ITS sudah cepat. Hal tersebut ditunjukkan dengan frekuensi jumlah responden pengguna layanan memiliki jumlah tertinggi yaitu 59%.



Gambar 4. 5 Waktu Pelayanan Public ITS

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.



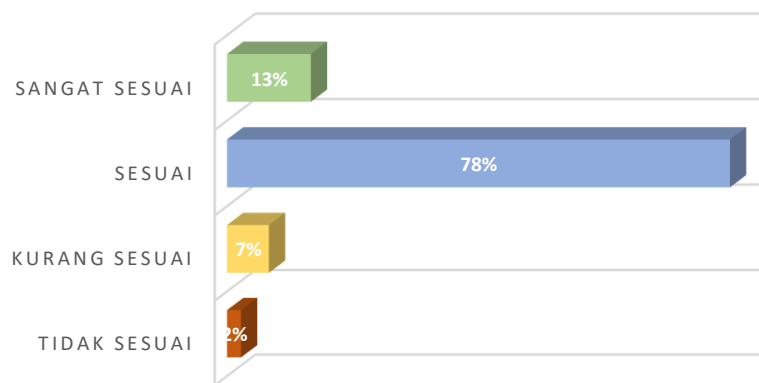
Gambar 4. 6 Biaya/Tarif Layanan Public ITS



Namun dalam pelaksanaannya, bagi pengguna layanan Public ITS tidak dipungut biaya. Biaya akan dipungut apabila meminta layanan dengan menghasilkan lembaran *hardcopy*. Gambar 4.5 menunjukkan hampir sebagian besar layanan yang diperoleh responden tidak dipungut biaya (gratis) dan 24% responden berpendapat bahwa biaya yang ditanggihkan untuk pelayanan murah.

4.5.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan

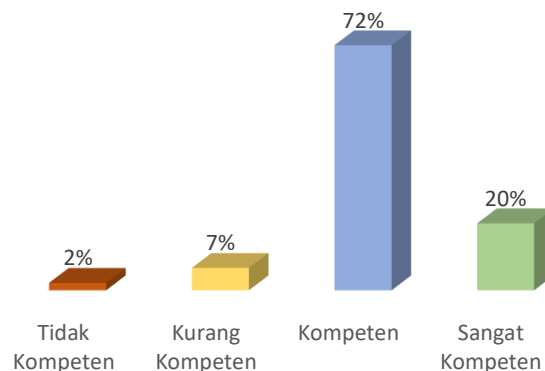
Berdasarkan gambar 4.6, dapat dilihat bahwa pengguna layanan Public ITS berpendapat bahwa produk pelayanan yang tercantum pada layanan public sesuai dengan standar pelayanan Kementerian Komunikasi dan Informasi. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah pengguna yang berpendapat “sesuai” memiliki jumlah frekuensi tertinggi yaitu 78%.



Gambar 4. 7 Produk Spesifikasi Jenis Layanan Public ITS

4.5.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana layanan public ITS meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan gambar 4.7, maka dapat diketahui bahwa sekitar 72% pengguna public ITS, setuju bahwa pelaksana Pelayanan Public ITS memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan layanan.



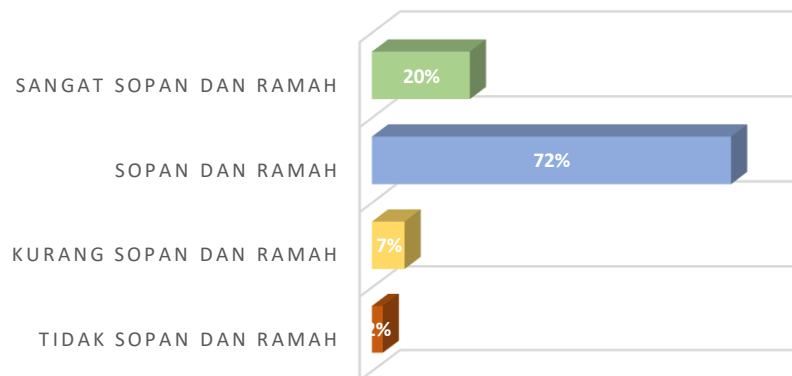
Gambar 4. 8 Kompetensi Pelaksana Webste ITS

Selain itu terdapat 20% pengguna layanan berpendapat bahwa, pelaksana public ITS sangat berkompeten dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.



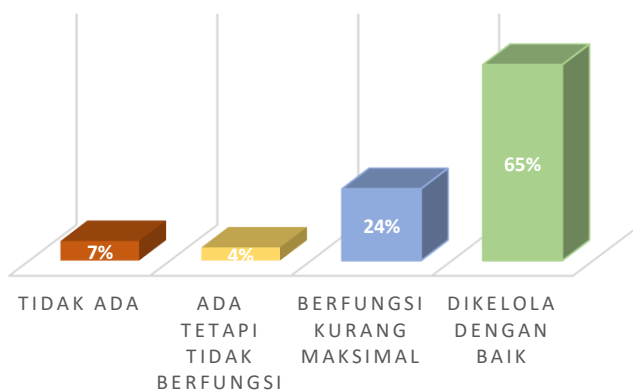
4.5.7 Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari gambar 4.8, dapat diketahui bahwa hampir sebagian besar pengguna layanan Public ITS berpendapat bahwa perilaku pelaksana sopan dan ramah. Hal tersebut didukung dengan respon pelaksana public ITS yang cukup cepat, mendukung penilaian pengguna terhadap pelaksana layanan public ITS semakin baik.



Gambar 4. 9 Perilaku Pelaksana Public ITS

4.5.8 Penanganan Pengaduan



Gambar 4. 10 Penanganan Pengaduan

Menurut pengguna layanan Public 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

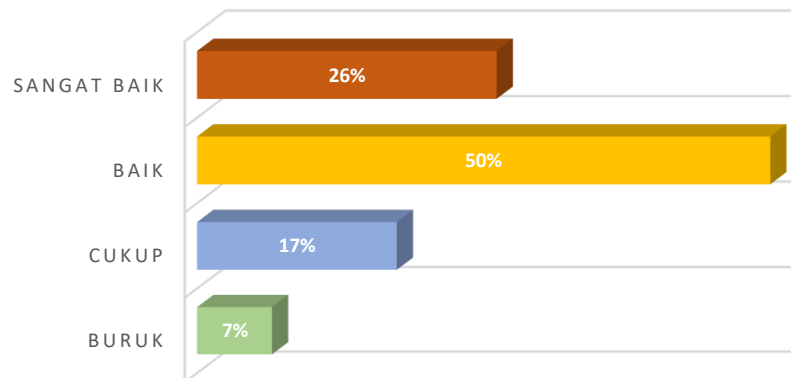
perlu ada peningkatan pada penanganan pengaduan, karena lebih dari 24% responden berpendapat bahwa pengaduan pelayan kurang berfungsi secara maksimal.

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).



Gambar 4. 11 Kualitas Sarana dan Prasarana

Sarana-prasarana yang dimaksud dalam pelayanan Public ITS adalah tersedianya produk layanan serta kemudahan akses public ITS bagi pengguna. Menurut gambar 4.10, sebagian besar pengguna layanan setuju bahwa sarana-prasaran Public ITS sudah baik.

4.5.10 Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan Publik ITS berdasarkan pada hasil survei online kepada Pengguna yang mengajukan permohonan maupun pertanyaan ke ITS melalui website resmi PPID ITS. Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat (pengguna layanan public ITS) akan pelayanan yang telah diberikan. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan public ITS apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah.

Tabel 4. 3 Kinerja Layanan Public ITS

No	Indikator	IKM	Interval Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	Persyaratan	3.065	76.631	B	Baik
2	Prosedur	3.152	78.804	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	2.891	72.283	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3.413	85.326	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.022	75.543	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.087	77.174	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.087	77.174	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan	3.478	86.956	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana.	2.957	73.913	B	Baik



Tabel 4.3 menunjukkan nilai indeks secara keseluruhan dengan pendekatan rata-rata tertimbang diperoleh angka sebesar 3,128. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan public ITS dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Public ITS $3,128 \times 25 = 78.2$; apabila dibandingkan dengan perolehan nilai indeks kepuasan pada tahun 2019, nilai tersebut naik 0.093 atau 2.34 satuan, sehingga dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan kualitas pelayanan informasi publik ITS.
- b. Mutu pelayan Public ITS secara keseluruhan adalah B;
- c. Kinerja unit pelayanan public ITS Baik

Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan Public ITS dapat dikatakan dalam kondisi Baik. Hampir seluruh indikator memiliki kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan pengguna layanan public ITS, serta terdapat dua indikator yang memiliki kategori pelayanan yang sangat baik, yaitu mengenai penanganan pengaduan dan kewajaran biaya. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat peningkatan yang dilakukan oleh ITS sebagai penyedia layanan dan informasi publik. Selain itu, penanganan pengaduan atas ketepatan informasi yang diberikan oleh public ITS sangat baik dan jelas bagi pengguna layanan.



BAB V

KESIMPULAN

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

1. Visualisasi *WordCloud* menunjukkan frekuensi terbanyak untuk pertanyaan atau permohonan yang sering diajukan kepada layanan public ITS, adalah sebagai berikut:
 - a. Persyaratan, waktu, dan biaya kuliah di ITS
 - b. Informasi terkait beasiswa yang ada di ITS
 - c. Informasi terkait universitas yang bekerja sama dengan ITS pada kelas Internasional
 - d. Informasi terkait akreditasi dan departemen yang ada di ITS
 - e. Informasi laboratorium
2. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Public ITS $3,128 \times 25 = 78.2$; apabila dibandingkan dengan perolehan nilai indeks kepuasan pada tahun 2019, nilai tersebut naik 0.093 atau 2.34 satuan, sehingga dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan kualitas pelayanan informasi publik ITS.
3. Keseluruhan nilai indikator telah berada dalam kategori baik, serta terdapat 2 indikator yang telah mencapai kategori sangat baik yaitu: kewajaran biaya dan penanganan pengaduan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan public yang diberikan oleh ITS telah cukup prima dan memuaskan bagi pengguna layanan baik secara *online* maupun *offline*.
4. Berdasarkan hasil analisis survei, maka dapat ditarik rekomendasi peningkatan layanan public ITS sebagai berikut:
 - a. Memperjelas prosedur pelayanan public ITS, sehingga mempermudah pengguna layanan public untuk memahami. Rekomendasi tersebut didasari dengan karakter pengguna layanan public ITS yang berasal dari semua kalangan pendidikan.
 - b. Peningkatan kinerja waktu pelayanan agar lebih optimal.
 - c. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana untuk memfasilitasi pengguna layanan public ITS baik yang datang secara *offline* ataupun daring melalui website ITS.
 - d. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia, selaku pelaksana dan penyedia layanan publik
 - e. Memperjelas kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

