



ADVANCING
HUMANITY

Analisis Survei Layanan Publik

Pejabat Pelayanan
Informasi dan Dokumentasi

Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2023

Daftar Halaman

| | |
|---|-----|
| Daftar Halaman..... | ii |
| Daftar Tabel | iii |
| Daftar Gambar | iv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 3 |
| 2.1 Survei Kepuasan Masyarakat..... | 3 |
| 2.2 Statistika Deskriptif | 4 |
| 2.3 <i>WordCloud</i> | 4 |
| 2.4 Uji Validitas | 5 |
| 2.5 Uji Reliabilitas..... | 5 |
| 2.6 Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat..... | 5 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 7 |
| 3.1 Sumber Data..... | 7 |
| 3.2 Variabel Penelitian | 7 |
| 3.3 Langkah Analisis..... | 7 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 9 |
| 4.1 Statistika Deskriptif | 9 |
| 4.2 Visualisasi <i>WordCloud</i> | 10 |
| 4.3 Uji Validitas | 12 |
| 4.4 Uji Reliabilitas..... | 13 |
| 4.5 Indeks Kepuasan Responden Public | 14 |
| 4.5.1 Persyaratan Layanan | 14 |
| 4.5.2 Prosedur Layanan..... | 15 |
| 4.5.3 Waktu Pelayanan | 15 |
| 4.5.4 Biaya/Tarif | 16 |
| 4.5.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 17 |
| 4.5.6 Kompetensi Pelaksana | 18 |
| 4.5.7 Perilaku Pelaksana | 18 |
| 4.5.8 Penanganan Pengaduan | 19 |
| 4.5.9 Sarana dan Prasarana | 19 |
| 4.5.10 Indeks Kepuasan Masyarakat | 20 |
| BAB V KESIMPULAN | 23 |



Daftar Tabel

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Ukuran Skala Konversi | 6 |
| Tabel 4. 1 Uji Validasi | 13 |
| Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas..... | 14 |
| Tabel 4. 3 Kinerja Layanan Public ITS..... | 21 |



Daftar Gambar

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Contoh Visualisasi WordCloud | 4 |
| Gambar 3. 1 Diagram Alir..... | 8 |
| Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Survei 2022..... | 9 |
| Gambar 4. 2 Jenis Identitas Pemakai Layanan Public ITS..... | 10 |
| Gambar 4. 3 Rasio Permohonan berdasarkan Layanan ITS..... | 11 |
| Gambar 4. 4 Jumlah Permohonan berdasarkan jenis informasi..... | 11 |
| Gambar 4. 5 Visualisasi Pertanyaan Pengguna layanan Public ITS | 12 |
| Gambar 4. 6 Kesesuaian persyaratan terhadap jenis pelayanan | 14 |
| Gambar 4. 7 Prosedur Pelayanan | 15 |
| Gambar 4. 8 Waktu Pelayanan Public ITS | 16 |
| Gambar 4. 9 Call Center PPID ITS | 16 |
| Gambar 4. 10 Biaya/Tarif Layanan Public ITS..... | 17 |
| Gambar 4. 11 Produk Spesifikasi Jenis Layanan Public ITS | 17 |
| Gambar 4. 12 Kompetensi Pelaksana Webste ITS..... | 18 |
| Gambar 4. 13 Perilaku Pelaksana Public ITS..... | 19 |
| Gambar 4. 14 Penanganan Pengaduan..... | 19 |
| Gambar 4. 15 Kualitas Sarana dan Prasarana | 20 |



BAB I

PENDAHULUAN

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) merupakan salah satu perguruan tinggi sains dan teknologi terbaik di Indonesia dan saat ini berstatus sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTN-BH), dengan status tersebut ITS memiliki hak otonomi untuk mengatur perencanaan dan pengelolaan secara mandiri, dalam bidang akademik maupun non akademik. Hal tersebut diresmikan sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) No. 81 Tahun 2014 yang tercantum dalam surat Dirjen Dikti No: 299/E.EI/OT/2014.

Salah satu langkah yang dilakukan dalam menjalankan status PTN-BH, ITS menyediakan keterbukaan informasi dan dokumentasi melalui pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ITS yang berlandaskan pada Undang - Undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan 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 *World Class University* 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.

Dalam peningkatan kualitas layanan informasi publik, ITS melaksanakan strategi 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.

Evaluasi secara berkala diharapkan dapat meningkatkan serta memberikan rekomendasi bagi peningkatkan kualitas pelayanan public di lingkungan ITS, sehingga pengguna ataupun masyarakat dapat mengakse dokumen maupun informasi terkait akademik maupun non-akademik secara mudah dan efisien.



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).



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 | <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.



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 Juni 2022 sampai dengan Mei 2023.

3.2 Variabel Penilaian

Variabel penilaian terkait penggunaan layanan public di ITS yang digunakan 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.

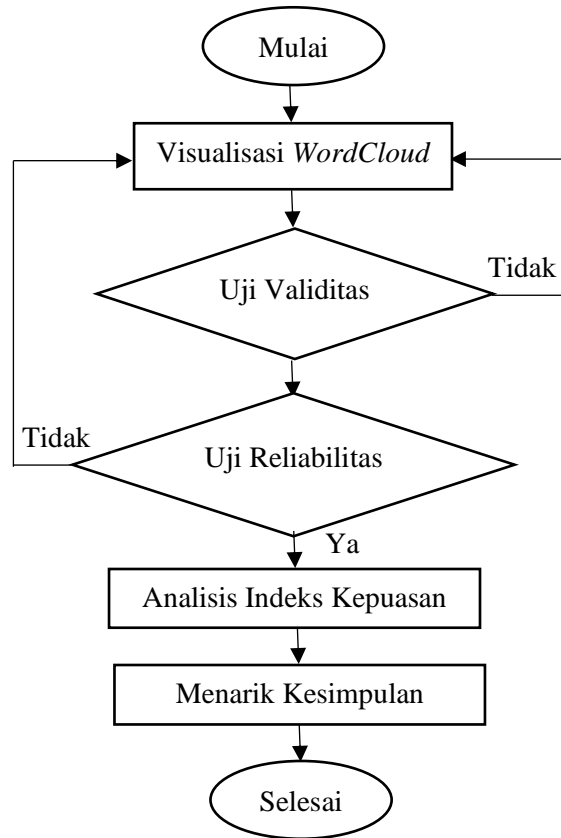
3.3 Langkah Analisis

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

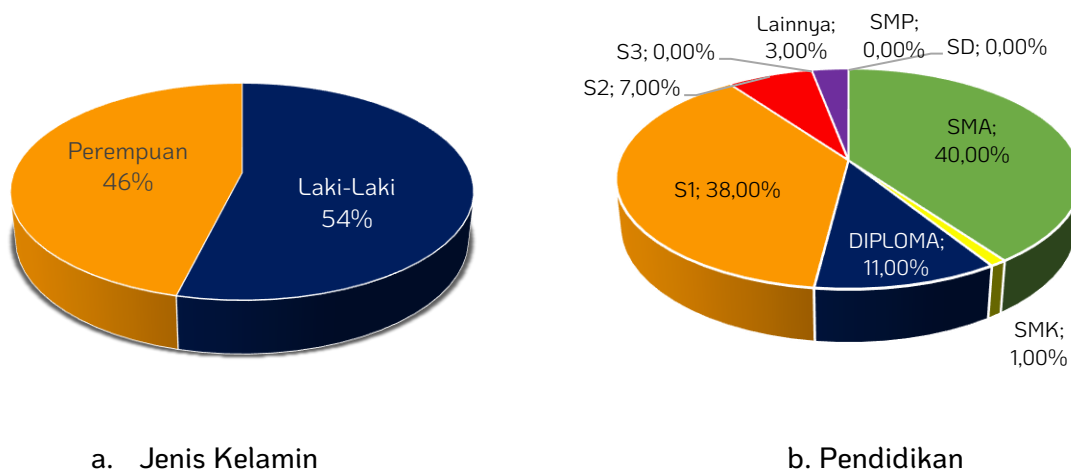


BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Statistika Data

Karakteristik responden (pengguna layanan informasi publik ITS) disajikan dalam bentuk diagram lingkaran untuk mempermudah visualisasi data. Adapun berikut merupakan diagram yang digunakan untuk menunjukkan rasio jenis kelamin serta pendidikan pengguna layanan informasi publik ITS periode tahun 2022-2023.



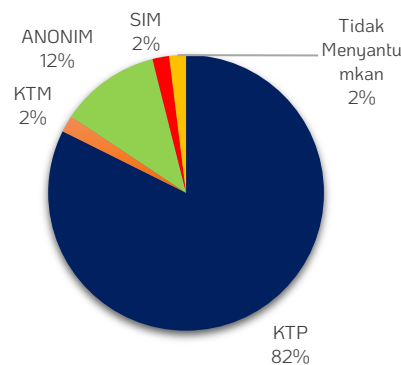
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Survei 2022

Pada setiap tahunnya rasio jenis kelamin pengguna layanan informasi publik tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Gambar 4.1 (a) menunjukkan rasio jenis kelamin pengguna layanan informasi publik pada tahun 2023 antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan yaitu sebesar 6:4, dengan demikian dapat diketahui bahwa pengguna layanan informasi publik berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan. Selanjutnya pada gambar 4.1 (b) menunjukkan bahwa rasio tertinggi pengguna layanan informasi publik ITS periode tahun 2022-2023 berasal dari kalangan dengan jenjang pendidikan sekolah menengah atas dan sederajat sederajat (SMA) dengan persentase sebesar 54%, kemudian diikuti dengan responden jenjang sarjana (S1) dengan persentase sebesar 38%; jenjang diploma dan jenjang pasca sarjana (S2) dan dengan masing-masing persentase sebesar 11% dan 7%. Pada tahun 2023 ini diketahui bahwa terdapat kenaikan rasio siswa SMA yang menggunakan layanan PPID sebagai layanan untuk mencari informasi terkait lingkungan ITS, hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat peningkatan kualitas pada proses layanan PPID dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2023. Kalangan SMA merupakan target utama bagi ITS untuk memperoleh informasi semaksimal mungkin. Sebagai salah satu



target yang berada diluar lingkungan ITS, kalangan SMA ini diharapkan dapat menyebarluaskan informasi yang diperoleh dari PPID kepada masyarakat secara langsung,

Pengguna layanan publik ITS adalah orang yang mengajukan permohonan informasi terkait ITS dengan cara mengajukan pertanyaan melalui website ataupun secara fisik dikantor Unit Komunikasi alina ITS. Dalam proses mengajukan pertanyaan melalui website PPID, responden diwajibkan untuk menyerahkan identitas diri dengan cara memberikan alinan Kartu Tanda Pengenal/Surat Ijin Mengemudi/Paspor kemudian diunggah bersamaan dengan pertanyaan yang akan di ajukan. Sedangkan untuk pemohon layanan yang hadir secara fisik, diwajibkan untuk menunjukkan identitas diri kepada petugas layanan sebelum mengajukan permohonan informasi.



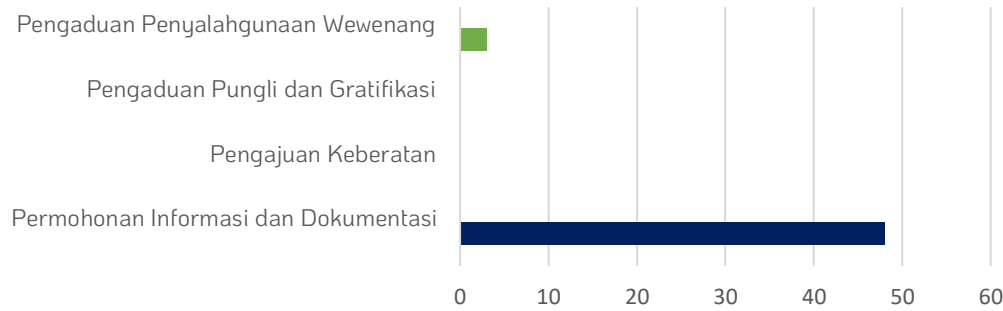
Gambar 4. 2 Jenis Identitas Pemakai Layanan Public ITS

Gambar 4.2 menunjukkan rasio identitas yang digunakan sebagai identitas dalam mengajukan permohonan layanan PPID pada tahun 2023, berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui bahwa Sebagian besar (82%) responden menggunakan KTP sebagai identitas utama dalam mengajukan layanan public di ITS. Namun terdapat pula beberapa responden yang tidak mencantumkan identitas, hal tersebut kemudian ditindaklanjuti oleh petugas untuk mengingatkan pengguna layanan untuk mengunggah kartu identitas terlebih dahulu sebelum mengajukan permohonan layanan.

4.2 Visualisasi Permohonan Layanan

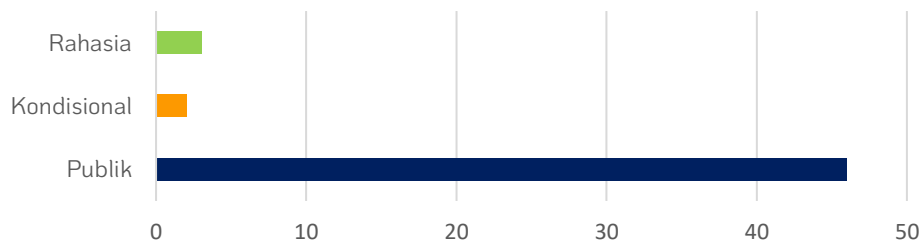
Terdapat beberapa jenis permohonan yang disediakan oleh PPID ITS, permohonan informasi di lingkungan ITS dibagi menjadi beberapa jenis berdasarkan layanan serta jenis informasi yang di inginkan. Berikut rasio jenis permohonan yang diajukan oleh pengguna layanan publik ITS periode tahun 2022-2023 berdasarkan jenis layanan yang di ajukan.





Gambar 4. 3 Rasio Permohonan berdasarkan Layanan ITS

Gambar 4.3 menunjukkan bahwa permohonan informasi dan dokumentasi memiliki jumlah tertinggi yaitu 48 permohonan dan selanjutnya terdapat pengaduan penyalahgunaan wewenang sebanyak 4 permohonan. Untuk permohonan terkait pengaduan pungli dan gratifikasi serta pengajuan keberatan, selama periode tahun 2022-2023 pejabat pengolah layanan public ITS tidak memperoleh permohonan,



Gambar 4. 4 Jumlah Permohonan berdasarkan jenis informasi

Sedangkan jumlah permohonan berdasarkan jenis informasi, menunjukkan hampir sebagian besar pengguna layanan informasi public ITS mengajukan permohonana terkait informasi dan dokumen yang bersifat public, walaupun terdapat pula pengguna layanan yang mengajukan permohonan layanan yang bersifat rahasia dan kondisional. Dalam proses mengkategorikan permohonan berdasarkan jenis informasi, pengelola pelayanan public ITS melakukan seleksi berdasarkan kepentingan serta kesediaan dokumen ataupun informasi, namun sebelum melakukan seleksi, pengelola memastikan bahwa kelengkapan identitas pemohon sudah lengkap dan jelas. Hal ini dilakukan untuk menghindari penyalahgunaan informasi maupun dokumentasi di kalangan masyarakat.

Selanjutnya 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 4.5 menunjukkan kata-kata yang sering muncul adalah “Informasi”,



“beasiswa”, “uji”, “kuliah”, dan “daftar”, kata-kata tersebut menunjukkan pertanyaan dan permohonan yang sering diajukan oleh Pengguna layanan Publik pada periode tahun 2022-2023.



Gambar 4. 5 Visualisasi Pertanyaan Pengguna layanan Public ITS

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

- a. Informasi terkait pendaftaran mahasiswa ITS
- b. Informasi terkait beasiswa ITS
- c. Proses pengujian material di laboratorium ITS
- d. Informasi terkait pendaftaran program magister di ITS
- e. Informasi terkait jadwal perkuliahan

4.3 Uji Validitas

Pengujian validitas data hasil survei responden dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur, kuesioner yang ditujukan kepada pengguna layanan informasi publik ITS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan, sehingga untuk selanjutnya dapat dilakukan perbaikan ataupun peningkatan layanan. Tabel 4.1 menunjukkan 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 0.72; kemudahan prosedur pelayanan (*prosedur*) sebesar 0.75; kecepatan waktu pelayanan sebesar 0.71; kewajaran biaya (*biaya*) sebesar 0.39; kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (*kesesuaian*) sebesar 0.77; kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan



(kemampuan_petugas) sebesar 0.81; perilaku petugas sebesar 0.66; kualitas sarana-prasarana sebesar 0.71; serta penanganan pengaduan pengguna layanan (penanganan) sebesar 0.71.

Nilai r_{tabel} yang digunakan pada uji validitas sebesar 0.1946, maka dapat disimpulkan bahwa nilai r_{hitung} untuk seluruh indeks pelayanan pada publik memiliki nilai yang lebih besar apabila dibandingkan dengan r_{tabel} , oleh sebab itu dapat diketahui bahwa seluruh indeks yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan public di ITS telah valid.

Tabel 4. 1 Uji Validasi

| | | | | | | | | | | |
|-------------------|------|------|-------|-------|------|------|-------|-------|------|------|
| Kesesuaian | 1 | 0.5 | 0.55 | 0.14 | 0.51 | 0.48 | 0.45 | 0.47 | 0.47 | 0.72 |
| Prosedur | 0.5 | 1 | 0.44 | 0.29 | 0.61 | 0.62 | 0.37 | 0.41 | 0.45 | 0.75 |
| Kecepatan Layanan | 0.55 | 0.44 | 1 | 0.096 | 0.39 | 0.57 | 0.41 | 0.44 | 0.4 | 0.71 |
| Biaya/Tarif | 0.14 | 0.29 | 0.096 | 1 | 0.24 | 0.25 | 0.068 | 0.051 | 0.11 | 0.39 |
| Kesesuaian | 0.51 | 0.61 | 0.39 | 0.24 | 1 | 0.65 | 0.52 | 0.49 | 0.52 | 0.77 |
| Kemampuan Petugas | 0.48 | 0.62 | 0.57 | 0.25 | 0.65 | 1 | 0.52 | 0.51 | 0.47 | 0.81 |
| Perilaku Petugas | 0.45 | 0.37 | 0.41 | 0.068 | 0.52 | 0.52 | 1 | 0.56 | 0.42 | 0.66 |
| Sarana-Prasarana | 0.47 | 0.41 | 0.44 | 0.051 | 0.49 | 0.51 | 0.56 | 1 | 0.55 | 0.71 |
| Penanganan | 0.47 | 0.45 | 0.4 | 0.11 | 0.52 | 0.47 | 0.42 | 0.55 | 1 | 0.71 |
| Total | 0.72 | 0.75 | 0.71 | 0.39 | 0.77 | 0.81 | 0.66 | 0.71 | 0.71 | 1 |

Tabel 4.1 juga menunjukkan hubungan korelasi antar indeks, dimana semakin gelap warna biru pada table, maka menunjukkan bahwa korelasi antara indeks indeks yang di ukur semakin besar. Pada baris nilai korelasi terkait biaya hampir memiliki warna baris yang terang, hal tersebut menunjukkan nilai korelasi yang cukup rendah indeks biaya dengan indeks yang lain. Untuk selanjutnya dilakukan identifikasi terkait indeks biaya, dimana pada indeks terkait biaya ini sudah tidak relevan digunakan dalam pengukuran kualitas layanan public di ITS, karena hampir seluruh pengguna tidak dibebani biaya apapun dalam proses pengajuan informasi maupun dokumen pada layanan public di ITS. Oleh sebab itu, untuk pengukuran kualitas layanan public di lingkungan ITS, akan dipertimbangkan untuk memasukkan terkait biaya layanan atau tidak.

4.4 Uji Reliabilitas

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas data, uji reliabilitas sendiri digunakan 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. Hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan pada tabel 4.2 mellihatkan bahwa nilai Cronbach's Alpha



hasil survei kualitas pelayanan publik sebesar 0.851 atau 85.1%, dimana nilai tersebut 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

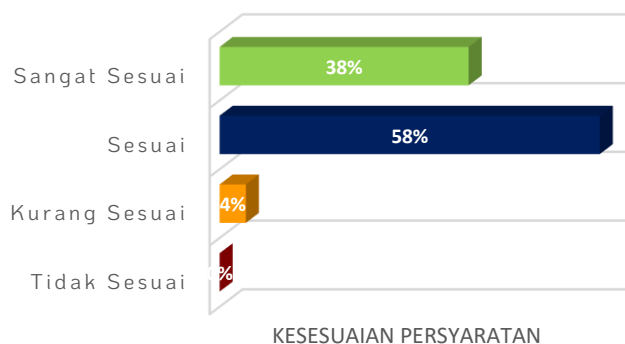
| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .851 | 9 |

4.5 Indeks Kepuasan Responden Public

Hasil uji validasi dan uji reliabilitas menunjukkan bahwa data telah valid dan reliabel, maka selanjutnya dapat dilakukan analisis indeks kepuasan pelayanan. Berikut merupakan visualisasi yang digunakan untuk mendeskripsikan hasil evaluasi terkait indikator pelayanan publik ITS yang diukur pada rentang waktu tahun 2022-2023:

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, pengguna diwajibkan untuk mencantumkan identitas

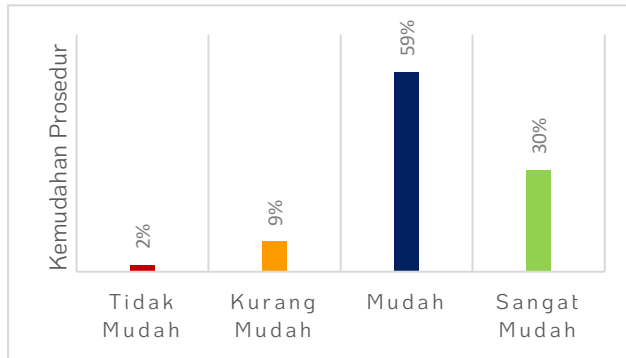


Gambar 4. 6 Kesesuaian persyaratan terhadap jenis pelayanan

Gambar 4.6 menunjukkan bahwa pengguna layanan public ITS pada tahun 2023 hampir sebagian besar berpendapat bahwa persyaratan yang pengajuan informasi sesuai dan sangat sesuai dengan jenis pelayanan yang ada, hal tersebut ditunjukkan dengan persentase masing-masing kategori secara berturut-turut 58% dan 38%. Namun sama seperti dua tahun sebelumnya yaitu tahun 2021 dan 2022, masih terdapat 4% pengguna pelayanan public ITS yang berpendapat bahwa persyaratan yang diberikan kurang sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Walaupun demikian, pada tahun 2023 sudah tidak ada lagi pengguna layanan yang berpendapat bahwa persyaratan yang diajukan tidak sesuai dengan permohonan yang diajukan.



4.5.2 Prosedur Layanan



Gambar 4. 7 Prosedur Pelayanan

Prosedur layanan merupakan serangkaian tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Gambar 4.7 menunjukkan hasil survei terkait indikator prosedur pelayanan Publik ITS. Berdasarkan gambar tersebut, maka dapat diketahui kurang lebih 60% pengguna

layanan Public ITS berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang diberikan mudah untuk dipahami, serta sekitar 30% berpendapat bahwa prosedur layanan sangat mudah dipahami. Pada saat ini pengajuan permohonan informasi dan dokumen di ITS dapat dilakukan secara *offline* (kehadiran) serta secara *online* (melalui website PPID). Untuk kegiatan secara *offline* di kantor tim PPID, proses pelayanan public telah berjalan dengan normal namun tetap mematuhi protocol kesehatan, seperti: kepentingan pengajuan berkas seperti legalisir ijazah dan kebutuhan dokumen BAN-PT, pengguna layanan public ITS dapat hadir ke kantor layanan terpadu.

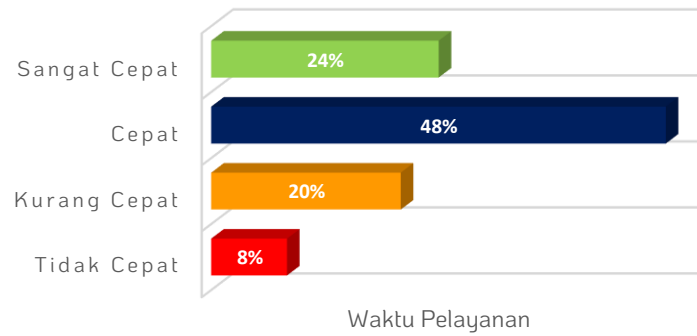
Dalam proses pengajuan dokumen, ITS mengarahkan pengguna layanan untuk mengisi form khusus kemudian bekerja sama dengan Pos Indonesia, untuk melakukan pengiriman kepada alamat yang dicantumkan oleh pengguna layanan. Hal tersebut dilakukan dilakukan ITS agar dapat mempermudah alumni yang berada di luar kota Surabaya, agar dapat mengajukan permohonan dokumen.

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.

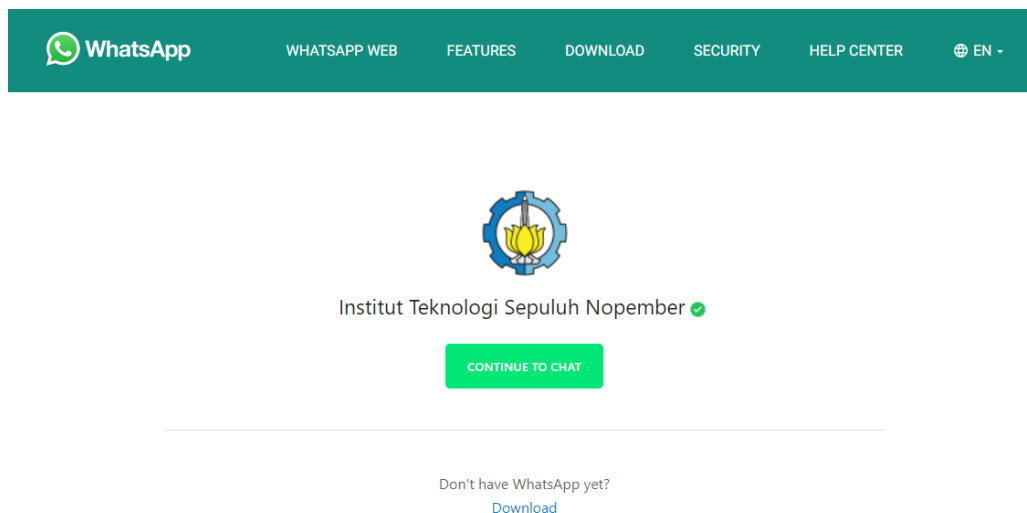
Sebanyak 24% pengguna layanan public ITS, berpendapat bahwa kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh ITS sangat cepat, serta 48% pengguna berpendapat bahwa pelayanan yang dilakukan telah cepat. Dalam proses *release* jawaban bagi pemohon, terdapat beberapa tahapan yang dilakukan oleh operator hingga memperoleh persetujuan pimpinan PPID untuk dikirimkan jawaban kepada pemohon informasi.





Gambar 4. 8 Waktu Pelayanan Public ITS

Oleh sebab itu, untuk efisiensi waktu, telah disediakan *call center*, sehingga mempermudah pemohon informasi untuk mengajukan pertanyaan. Penggunaan call center mempermudah pengguna layanan untuk dapat langsung memperoleh tanggapan dari operator untuk ditinjaulanjuti sesuai dengan layanan yang diajukan. Namun dengan inovasi *call center* PPID ini, bagi beberapa pengguna belum efisien, dimana pengguna layanan belum mengetahui sampai mana proses pengajuan informasi yang diajukan.



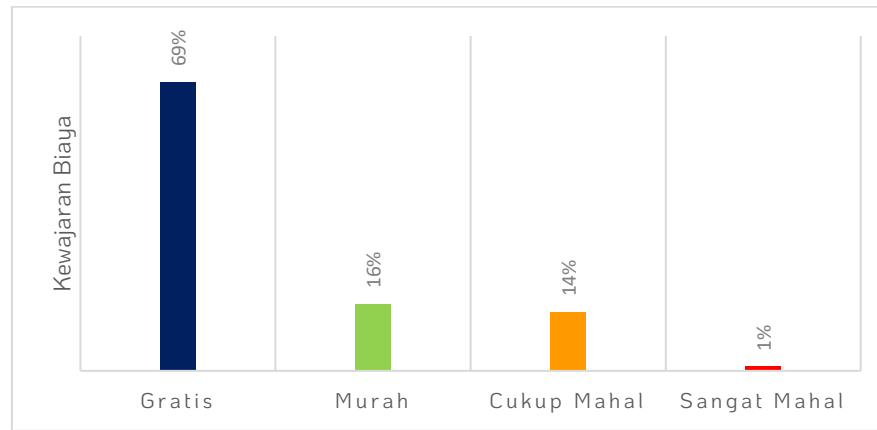
Gambar 4. 9 Call Center PPID ITS

Melihat permasalahan tersebut, maka untuk inovasi pada tahun 2023, website PPID akan menyediakan *fitur tracking* permohonan, sehingga pengguna layanan dapat melacak permohonan informasi dan dokumen yang telah diajukan.

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.



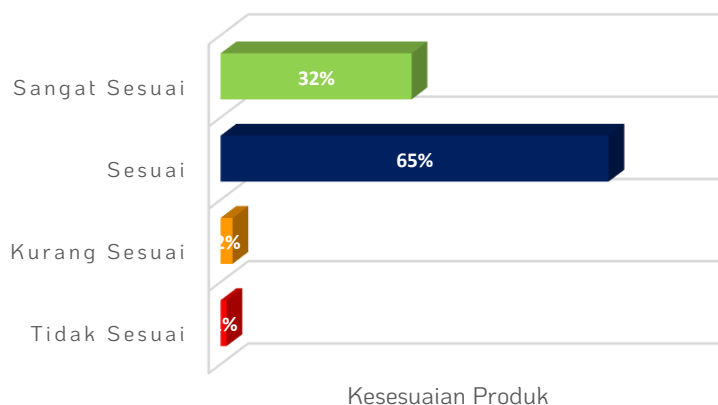


Gambar 4. 10 Biaya/Tarif Layanan Public ITS

Gambar 4.10 menunjukkan hampir sebagian besar layanan yang diperoleh responden (69%) tidak dipungut biaya (gratis) dan 16% responden berpendapat bahwa biaya yang ditanggihkan untuk pelayanan murah. Namun dalam pelaksanaannya, memang bagi pengguna layanan Public ITS tidak dipungut biaya. Biaya akan dipungut apabila meminta layanan dengan menghasilkan lembaran *hardcopy*. Namun dapat diperhatikan masih ada 14% pengguna layanan PPID yang berpendapat bahwa layanan publik masih cukup mahal dan terdapat 1% pengguna layanan berpendapat bahwa layanan PPID sangat mahal.

Hasil evaluasi terkait biaya tersebut, menyimpulkan terjadinya kemahalan biaya pelayanan sering di akibat oleh biaya pengiriman dokumen ke beberapa kota yang cukup sulit di jangkau, selain itu pemahaman pengguna layanan informasi public terkait biaya layanan juga masih memerlukan evaluasi lebih lanjut.

4.5.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan



Gambar 4. 11 Produk Spesifikasi Jenis Layanan Public ITS

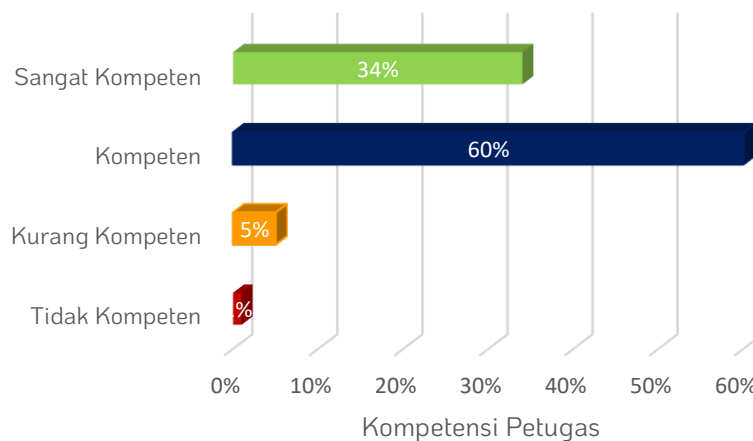
Gambar 4.11 menunjukkan bahwa pengguna layanan Public ITS berpendapat bahwa produk pelayanan yang tercantum pada layanan public sesuai dengan standar pelayanan Kementerian Komunikasi dan Informasi. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah pengguna yang berpendapat sesuai memiliki jumlah frekuensi tertinggi yaitu 65%, serta sekitar 32% menyatakan telah sangat sesuai.



Pembagian produk spesifikasi jenis layanan ini selanjutnya mempengaruhi lama waktu yang diperlukan oleh pengelola layanan untuk memberikan jawaban atas permohonan yang telah diajukan.

4.5.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana layanan publik ITS meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi pelaksanaan pelayanan public di ITS sangat dipertimbangkan, untuk meningkatkan kualitas kompetensi, ITS mengadakan *workshop* terkait pengelolaan website sebagai salah satu media utama pelayanan public ITS. Dengan diadakannya pelatihan/ *workshop* secara berkala, diharapkan adanya peningkatan kompetensi pengelola layanan public di ITS.



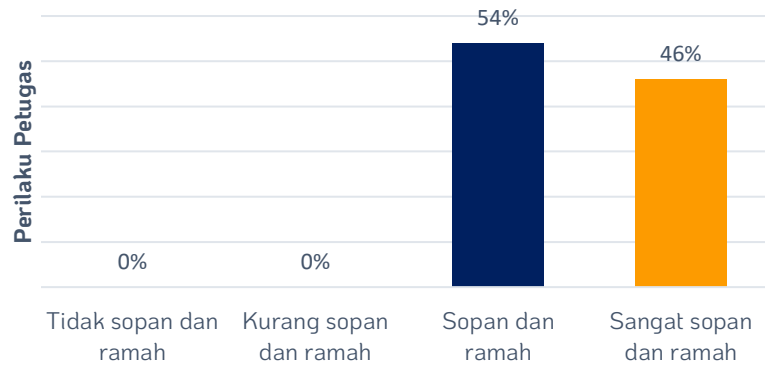
Gambar 4. 12 Kompetensi Pelaksana Webste ITS

Berdasarkan gambar 4.12, maka dapat diketahui bahwa sekitar 60% pengguna public ITS, setuju bahwa pelaksana Pelayanan Public ITS memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan layanan. Selain itu, terdapat peningkatan sekitar 25% dari tahun 2021 pengguna layanan menjadi 45% pada tahun 2022 berpendapat bahwa, pelaksana public ITS sangat berkompoten dalam memberikan pelayan kepada pengguna.

4.5.7 Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Gambar 4.13, menunjukkan bahwa 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.

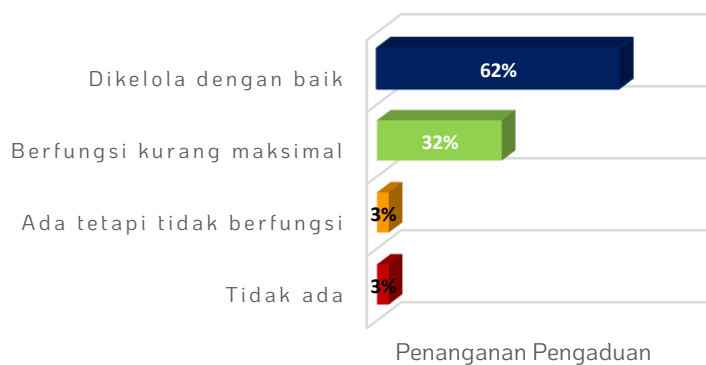




Gambar 4. 13 Perilaku Pelaksana Public ITS

Sebesar 46% responden berpendapat bahwa pelaksana PPID ITS berperilaku sangat sopan dan ramah, serta 46% berperilaku sopan dan ramah. Hal tersebut diwujudkan oleh pelaksana publik ITS saat mengirimkan jawaban atas keperluan informasi pengguna layanan publik ITS. Gambar 4.13 juga menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh ITS, dimana tidak ada lagi pengguna yang berpendapat bahwa pelaksana PPID tidak/kurang sopan dan ramah.

4.5.8 Penanganan Pengaduan



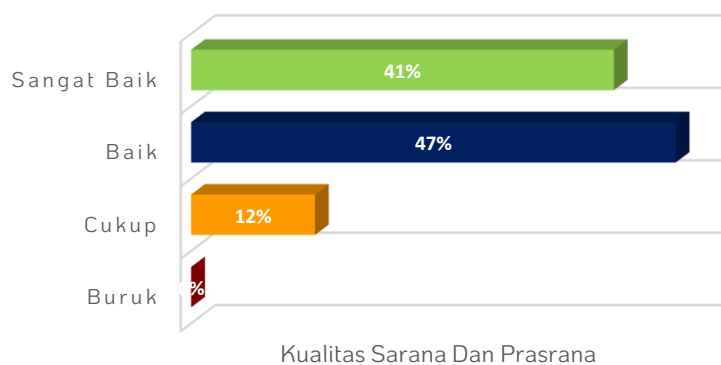
Gambar 4. 14 Penanganan Pengaduan

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 sama dengan hasil evaluasi pada tahun 2022, dimana perlu ada peninjauan pada penanganan pengaduan, karena sekitar 6% responden berpendapat bahwa pengaduan pelayanan tidak ada.

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. 15 Kualitas Sarana dan Prasarana

Sarana-prasarana yang dimaksud dalam pelayanan Public ITS adalah tersedianya fasilitas yang memberikan kemudahan akses public ITS bagi pengguna, yaitu website PPID ITS. Menurut gambar 4.15, sebagian besar pengguna layanan setuju bahwa sarana-prasaran Public ITS sudah baik. Website PPID ITS telah membagi kategori informasi, sehingga mudah diakses oleh pengguna untuk mencari informasi yang diperlukan. Form pengajuan informasi juga mudah di akses dan *user friendly* untuk semua kalangan umum. Selain itu, untuk melengkapi sarana-prasarana pelayanan publik ITS, pengelola menambahkan call center berupa aplikasi *Whats'App* yang mempermudah pengguna untuk mengajukan informasi pelayanan.

Selanjutnya, untuk mempermudah pengguna layanan public untuk melacak permohonan yang di ajukan, sebagai inovasi pada tahun 2023, maka akan disediakan *fitur tracking*. Diharapkan dengan adanya fitur tersebut, pengguna dapat melihat perkembangan proses pengajuan informasi ataupun dokumen yang dilakukan. Selain itu, pengembangan desain antar muka website akan dilakukan agar mempermudah pengguna layanan dalam mengkases dan menggunakan layanan menggunakan website.

4.6 Indeks Kepuasan Masyarakat

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan untuk melihat 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 menunjukkan nilai indeks secara keseluruhan dengan pendekatan rata-rata tertimbang diperoleh angka sebesar 3,487. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan public ITS dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Public ITS $3,305 \times 25 = 82,639$; apabila dibandingkan dengan perolehan nilai indeks kepuasan pada tahun 2022, nilai tersebut turun walaupun tidak signifikan signifikan.
- b. Mutu pelayan Public ITS secara keseluruhan pada tahun 2023 tetap pada kategori “sangat baik / A”, walaupun terjadi penurunan nilai;

Tabel 4. 3 Kinerja Layanan Public ITS

| No | Indikator | IKM | Interval Konversi | Mutu Layanan | Kinerja |
|----|------------------------------------|------|-------------------|--------------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 3.34 | 83,50 | A | Sangat Baik |
| 2 | Prosedur | 3.17 | 79,25 | B | Baik |
| 3 | Waktu Pelayanan | 2.88 | 72,00 | B | Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 3.53 | 88,25 | A | Sangat Baik |
| 5 | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 3.28 | 82,00 | A | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi pelaksana | 3.27 | 81,75 | A | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.46 | 86,50 | A | Sangat Baik |
| 8 | Penanganan Pengaduan | 3.53 | 88,25 | A | Sangat Baik |
| 9 | Sarana dan Prasarana. | 3.29 | 82,25 | A | Sangat Baik |

Tabel 4.3 menunjukkan hasil perhitungan hampir keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan Public ITS dalam kondisi Sangat Baik. Namun terdapat dua indeks yang mengalami penurunan yaitu terkait prosedur layanan serta waktu pelayanan. Pada indeks kesesuaian prosedur, hasil evaluasi pada tahun 2023 menunjukkan terdapat beberapa pengguna layanan yang tidak mencantumkan identitas dan alamat email yang valid, sehingga pengguna tidak diberikan jawaban atas permohonan yang di ajukan.

Selanjutnya untuk indeks waktu layanan, hasil evaluasi menunjukkan pada tahun 2023 terdapat pengaduan terkait penyalahgunaan wewenang, terkait pengaduan ini membutuhkan proses yang cukup panjang sehingga memerlukan waktu layanan yang lama. Terdapat beberapa pihak yang terkait dalam penyelesaian pengaduan penyalahgunaan wewenang tersebut. Namun untuk efisiensi waktu kedepannya, maka akan dilakukan pemotongan waktu pada beberapa pihak/unit terkait, sehingga pengaduan dapat diselesaikan dengan efektif.

Adanya *feature call center* yang lebih mudah di akses untuk seluruh kalangan masyarakat, seharusnya juga akan mengefisienkan waktu layanan. Pada tahun 2023 ini, sebagai strategi



peningkatan mutu kualitas layanan public, maka selanjutnya akan disediakan feature baru pada website sehingga dapat melacak proses pengaduan yang diajukan. Selain tu, untuk mempermudah pengguna layanan dalam menggunakan website layanan public ITS, maka desain antar muka website akan diperbari agar *user friendly*. Kedua stretegi tersebut diharapkan dapat meningkatkan mutu kualitas layanan PPID pada periode selanjutnya.



BAB V

KESIMPULAN

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

1. Nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Public ITS $3,305 \times 25 = 82,639$; apabila dibandingkan dengan perolehan nilai indeks kepuasan pada tahun 2022, nilai tersebut turun walaupun tidak signifikan signifikan.
2. Pada tahun 2023, terdapat dua indeks pelayanan public yang mengalami penurunan yaitu kesesuaian prosedur dan waktu pelayanan. Nilai kedua indeks tersebut turun dibandingkan pada tahun 2022, oleh sebab itu akan dilakukan tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada kedua kriteria tersebut.
3. Berdasarkan hasil analisis survei, maka dapat ditarik rekomendasi peningkatan layanan public ITS sebagai berikut:
 - a. Peningkatan kualitas antarmuka website layanan public ITS, sehingga *user friendly* dan memudahkan pengguna untuk menggunakan feature yang ada.
 - b. Menambahkan *feature tracking* yang berfungsi untuk melacak proses pengajuan permohonan yang telah dilakukan oleh pengguna layanan public ITS.
 - c. Pemeliharaan *call center* PPID ITS, agar masyarakat dapat memperoleh informasi secara cepat dan mudah.
 - d. Memperbarui pertanyaan feature FAQ pada laman website PPID terkait informasi yang sering dicari oleh pengguna layanan PPID pada tiap periode, sehingga mempermudah pengguna apabila mencari informasi yang sama.
 - e. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana untuk memfasilitasi pengguna layanan public ITS yang dijangkau dalam bentuk aplikasi PPID ITS.
 - f. Mempercepat waktu proses *release informasi* bagi pengguna, dengan mengintegrasikan seluruh informasi yang ada di ITS





ADVANCING
HUMANITY

