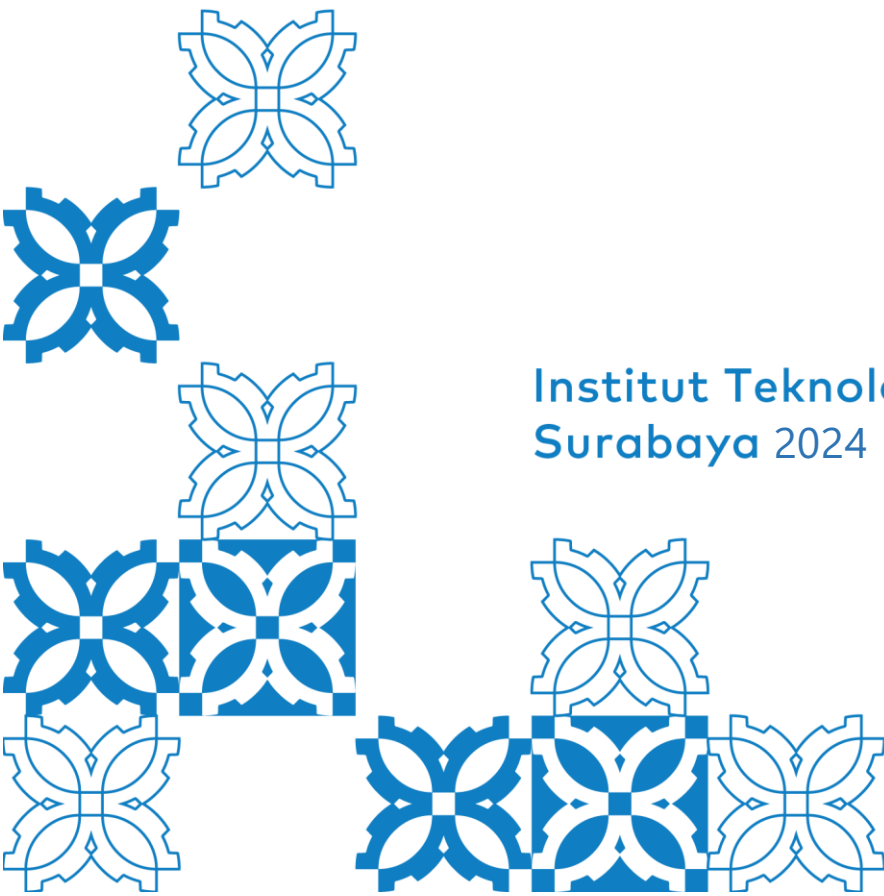


# Analisis Survei Layanan Publik

Pejabat Pelayanan  
Informasi dan Dokumentasi



Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2024

## Daftar Halaman

Daftar Halaman .....	ii
Daftar Tabel.....	iii
Daftar Gambar.....	iv
BAB 1 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.....	4
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 Data.....	8
4.2 Visualisasi Permohonan Layanan.....	9
4.3 Uji Validitas.....	10
4.4 Uji Reliabilitas.....	11
4.5 Indeks Kepuasan Responden Publik.....	12
4.5.1 Persyaratan Layanan.....	12
4.5.2 Prosedur Layanan.....	13
4.5.3 Waktu Pelayanan.....	13
4.5.4 Biaya/Tarif .....	15
4.5.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan .....	15
4.5.6 Kompetensi Pelaksana.....	16
4.5.7 Perilaku Pelaksana.....	16
4.5.8 Penanganan Pengaduan .....	17
4.5.9 Sarana dan Prasarana.....	18
4.6 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	18
BAB V KESIMPULAN .....	20



## Daftar Tabel

<b>Tabel 2. 1</b> Ukuran Skala Konversi.....	5
<b>Tabel 4. 1</b> Uji Validasi.....	11
<b>Tabel 4. 2</b> Uji Reliabilitas.....	12
<b>Tabel 4. 4</b> Kinerja Layanan Publik ITS.....	19



## Daftar Gambar

<b>Gambar 2. 1</b> Contoh Visualisasi WordCloud .....	3
<b>Gambar 3. 1</b> Diagram Alir .....	7
<b>Gambar 4. 1</b> Karakteristik Responden Survei 2024 .....	8
<b>Gambar 4. 2</b> Rasio Permohonan Layanan ITS .....	9
<b>Gambar 4.3</b> Jumlah Permohonan Berdasarkan Jenis Informasi .....	9
<b>Gambar 4. 4</b> Visualisasi Pertanyaan Pengguna layanan Publik ITS .....	10
<b>Gambar 4. 5</b> (a) Jenis Identitas Pemakai Layanan Publik ITS dan (b) Kesesuaian persyaratan terhadap jenis pelayanan .....	12
<b>Gambar 4. 6</b> Prosedur Pelayanan.....	13
<b>Gambar 4. 7</b> Waktu Pelayanan Publik ITS .....	14
<b>Gambar 4. 8</b> Call Center PPID ITS .....	14
<b>Gambar 4. 9</b> Biaya/Tarif Layanan Publik ITS .....	15
<b>Gambar 4. 10</b> Produk Spesifikasi Jenis Layanan Publik ITS .....	15
<b>Gambar 4. 11</b> Kompetensi Pelaksana Website ITS .....	16
<b>Gambar 4. 12</b> Perilaku Pelaksana Publik ITS.....	17
<b>Gambar 4. 13</b> Penanganan Pengaduan.....	17
<b>Gambar 4. 14</b> Kualitas Sarana dan Prasarana .....	18



## BAB I

### PENDAHULUAN

---

Dalam rangka memastikan kualitas layanan informasi publik yang optimal di lingkungan ITS, dilakukan evaluasi layanan secara berkala. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kepuasan masyarakat atau pemohon terhadap layanan informasi yang diberikan. Sasaran utama dari evaluasi ini adalah para pemohon layanan informasi publik. Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017, yang menggantikan PermenPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014, setiap unit pelayanan di instansi pemerintah baik yang memberikan layanan langsung maupun tidak langsung diwajibkan melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala, minimal satu kali dalam setahun. Survei ini bertujuan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan menjadi alat penting bagi penyedia layanan informasi publik dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Adapun tujuan secara terperinci dari hal tersebut diproyeksikan untuk:

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 berkkelas 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.



## **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 IKM 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.



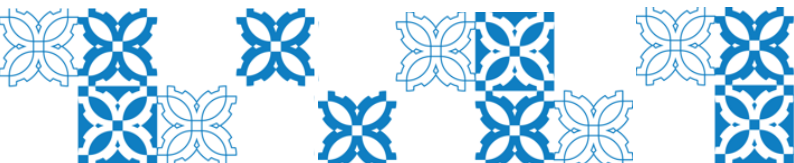
- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei kepuasan Masyarakat berupa angka.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

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.

*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. Arikunto (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

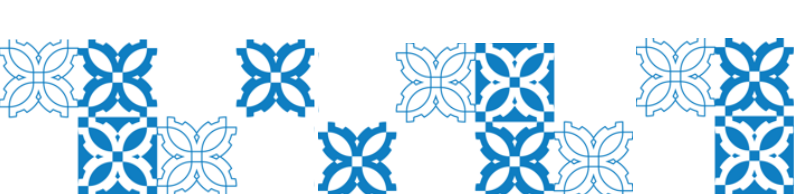
$k$  = Jumlah butir pertanyaan

$\sigma_i^2$  = 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
<b>1,00 – 2,59</b>	25,00 – 64,99	D	<i>Tidak Baik</i>
<b>2,60 – 3,06</b>	65,00 – 76,60	C	<i>Kurang Baik</i>
<b>3,06 – 3,53</b>	76,61 – 88,30	B	<i>Baik</i>
<b>3,53 – 4,00</b>	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 layanan publik ITS yang mengajukan informasi dalam periode waktu bulan Januari 2024 sampai dengan April 2025.

### **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.

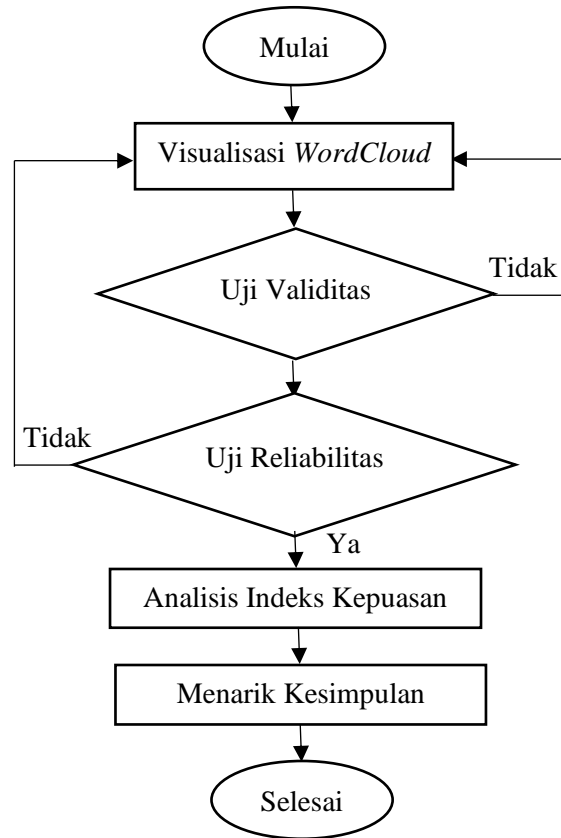
### **3.3 Langkah Analisis**

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

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



Berikut merupakan diagram alir yang digunakan dalam analisis:

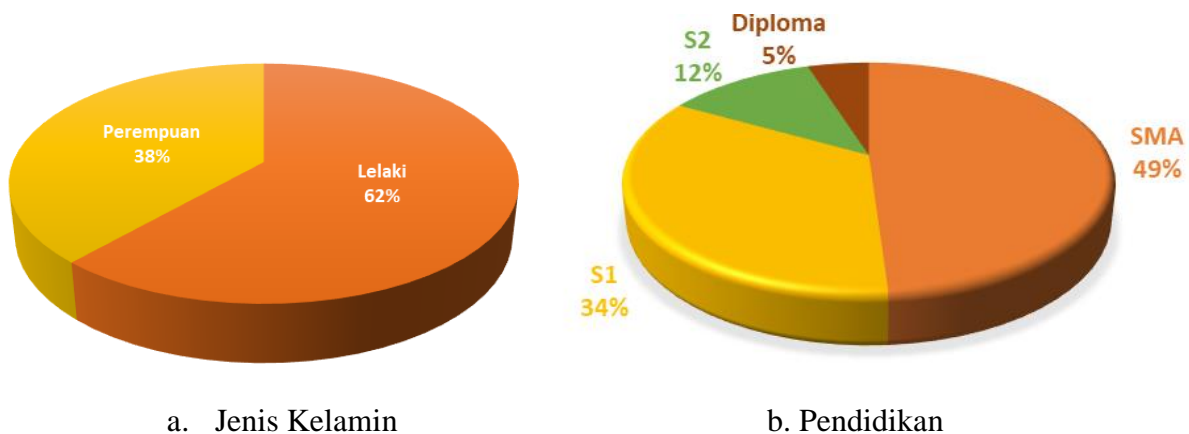


**Gambar 3. 1** Diagram Alir



#### 4.1 Statistika Data

Penjelasan karakteristik data responden pengguna layanan informasi publik ITS menggunakan diagram lingkaran untuk mempermudah visualisasi data. Berikut merupakan diagram yang digunakan untuk menampilkan rasio jenis kelamin serta pendidikan pengguna layanan informasi publik ITS periode tahun 2024-2025.



**Gambar 4. 1** Karakteristik Responden Survei 2024-2025

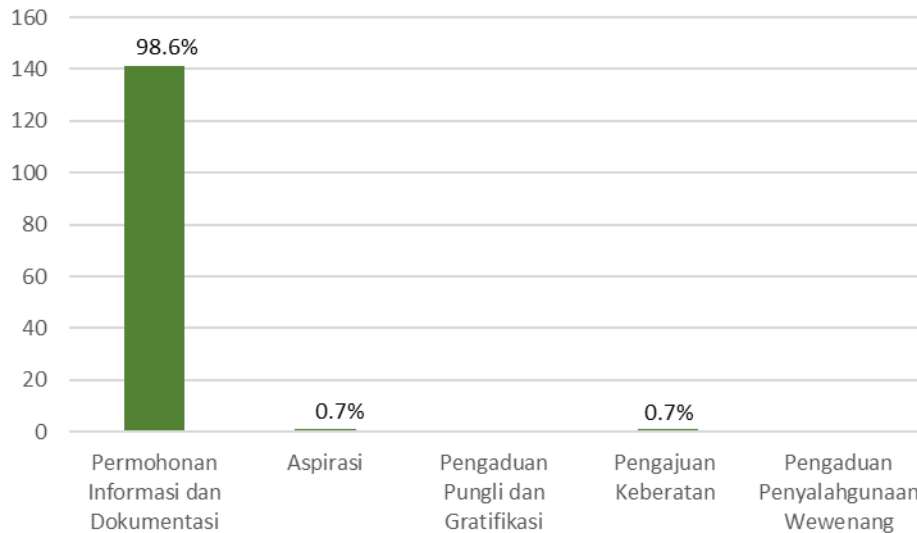
Rasio jenis kelamin pengguna layanan informasi publik pada tahun 2024 tidak memiliki perbedaan dengan tahun 2023. Pada gambar 4.1 (a) menunjukkan rasio jenis kelamin pengguna layanan informasi publik antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki 8:5, dengan demikian dapat diketahui bahwa pengguna 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 2024-2025 berasal dari kalangan dengan jenjang pendidikan sarjana (S1) dengan persentase sebesar 34%, kemudian diikuti dengan responden jenjang pasca sarjana (S2) dengan persentase sebesar 12%; jenjang diploma dan jenjang sekolah menengah atas (SMA) dan Diploma dengan masing-masing persentase sebesar 49% dan 5%. Persentase pengguna layanan pada tahun 2024 untuk jenjang SMA, pascasarjana, dan diploma mengalami kenaikan sedangkan untuk jenjang sarjana mengalami penurunan.

Pengguna layanan publik ITS adalah orang yang mengajukan permohonan informasi terkait ITS dengan cara mengajukan pertanyaan melalui *website* ataupun secara fisik di kantor Unit Komunikasi Publik (UKP) ITS. Dalam proses mengajukan pertanyaan melalui *website* PPID, responden diwajibkan untuk menyerahkan identitas diri dengan cara memberikan salinan Kartu Tanda Pengenal/Surat Ijin Mengemudi/Paspor kemudian diunggah bersamaan dengan pertanyaan

yang akan diajukan. Sedangkan untuk pemohon layanan yang hadir secara fisik, diwajibkan untuk menunjukkan identitas diri kepada petugas layanan sebelum mengajukan permohonan informasi.

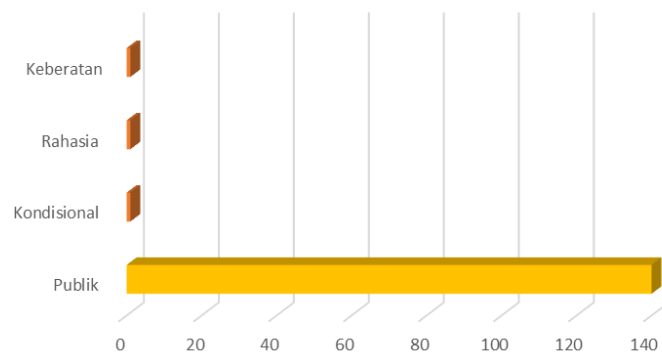
#### 4.2 Visualisasi Permohonan Layanan

Terdapat beberapa jenis permohonan yang disediakan oleh PPID ITS, permohonan informasi di lingkungan ITS dibagi menjadi beberapa jenis berdasarkan layanan serta jenis informasi yang diinginkan. Berikut rasio jenis permohonan yang diajukan oleh pengguna layanan publik ITS periode tahun 2024-2025 berdasarkan jenis layanan yang di ajukan.



**Gambar 4. 2** Rasio Permohonan Layanan ITS

Gambar 4.3 menunjukkan bahwa permohonan informasi dan dokumentasi memiliki jumlah tertinggi yaitu 141 permohonan dan selanjutnya terdapat pengajuan keberatan dan aspirasi masing-masing sebanyak 1 permohonan. Untuk permohonan terkait pengaduan pungli dan gratifikasi serta pengaduan penyalahgunaan wewenang selama periode tahun 2024-2025 pejabat pengolah layanan publik ITS tidak memperoleh permohonan.



**Gambar 4.3** Jumlah Permohonan Berdasarkan Jenis Informasi

Sedangkan jumlah permohonan berdasarkan jenis informasi, menunjukkan hampir sebagian besar pengguna layanan informasi publik ITS mengajukan permohonan terkait informasi dan dokumen yang bersifat publik, walaupun terdapat pula pengguna layanan yang mengajukan



permohonan layanan yang bersifat rahasia dan kondisional. Dalam proses mengkategorikan permohonan berdasarkan jenis informasi, pengelola pelayanan publik ITS melakukan seleksi berdasarkan kepentingan serta kesediaan dokumen ataupun informasi, tetapi 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 Publik ITS. Semakin besar ukuran kata maka semakin besar frekuensi kemunculan kata tersebut. Berikut ini merupakan visualisasi *WordCloud* untuk pertanyaan atau permohonan yang diajukan kepada publik ITS.



**Gambar 4. 4** Visualisasi Pertanyaan Pengguna layanan Publik ITS

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

- Pertanyaan tentang pendaftaran program studi
- Permintaan informasi layanan laboratorium atau fasilitas kampus
- Pertanyaan mengenai surat atau dokumen resmi
- Pertanyaan kolaborasi atau kerja sama dengan institusi/industri

### 4.3 Uji Validitas

Uji validitas data digunakan 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 Publik ITS.



Nilai untuk indeks kesesuaian persyaratan (Kesesuaian) sebesar 0.702; kemudahan prosedur (Prosedur) sebesar 0.758; kecepatan pelayanan (Kecepatan Pelayanan) sebesar 0.672; kewajaran biaya (Biaya) sebesar 0.457; kesesuaian produk (Kesesuaian.1) sebesar 0.778; kemampuan petugas (Kemampuan Petugas) sebesar 0.827; perilaku petugas (Perilaku Petugas) sebesar 0.755; kualitas sarana dan prasarana (Sarana Prasarana) sebesar 0.716; serta penanganan pengaduan (Penanganan) sebesar 0.611.

Nilai  $r_{tabel}$  yang digunakan pada uji validitas ini ( $n=143$ ) adalah 0.1645. Dapat diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  untuk seluruh indeks pelayanan memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  (nilai terendah 0.457 > 0.1645). Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item atau indeks tersebut adalah valid.

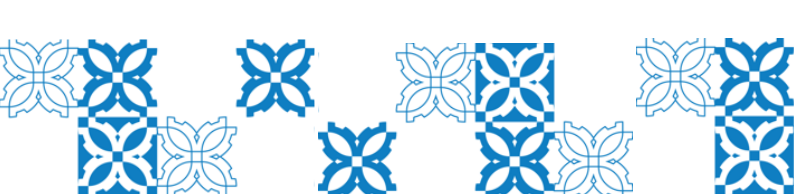
**Tabel 4. 1 Uji Validitas**

Indikator	Kesesuaian	Prosedur	Kecepatan Pelayanan	Biaya	Kesesuaian.1	Kemampuan Petugas	Perilaku Petugas	Sarana Prasarana	Penanganan	Total
Kesesuaian	1	407	463	201	528	493	540	428	354	702
Prosedur	407	1	462	352	505	635	435	446	358	758
Kecepatan Pelayanan	463	462	1	89	339	569	423	297	297	672
Biaya	201	352	89	1	301	252	122	162	117	457
Kesesuaian.1	528	505	339	301	1	590	613	596	408	778
Kemampuan Petugas	493	635	569	252	590	1	618	490	395	827
Perilaku Petugas	540	435	423	122	613	618	1	639	388	755
Sarana Prasarana	428	446	297	162	596	490	639	1	462	716
Penanganan	354	358	297	117	408	395	388	462	1	611
Total	702	758	672	457	778	827	755	716	611	1

Tabel 4.1 tersebut menunjukkan hubungan antar indeks, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan bahwa indeks tersebut saling berhubungan erat. Pada baris dan kolom yang terkait dengan indeks biaya, hampir semuanya memiliki nilai korelasi yang rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap biaya tidak terlalu memengaruhi persepsi mereka terhadap indeks pelayanan yang lain. Sebaliknya, dapat dilihat hubungan yang kuat antara kemampuan petugas dan prosedur yang mengindikasikan bahwa petugas yang kompeten dianggap sangat berpengaruh terhadap kemudahan prosedur pelayanan

#### 4.4 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas data, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas data. Uji reliabilitas 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. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk instrumen ini adalah sebesar 0.885 atau 88.5%. Nilai ini lebih besar dari nilai minimal yang





disyaratkan yaitu 0.7, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur indeks pelayanan publik bersifat reliabel dan andal.

**Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas**

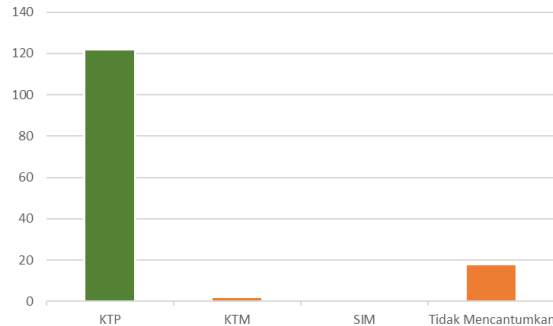
Cronbach's Alpha	N of Items
.885	9

#### 4.5 Indeks Kepuasan Responden Publik

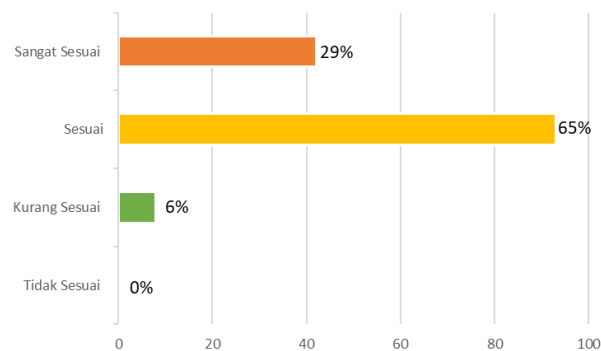
Hasil uji validasi dan uji reliabilitas menunjukkan bahwa data telah valid dan reliabel, maka selanjutnya dapat dilakukan analisis indeks kepuasan pelayanan. Berikut merupakan tampilan deskriptif data terkait indikator pelayanan publik ITS yang diukur pada rentang waktu tahun 2023-2024:

##### 4.5.1 Persyaratan Layanan

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



(a)



(b)

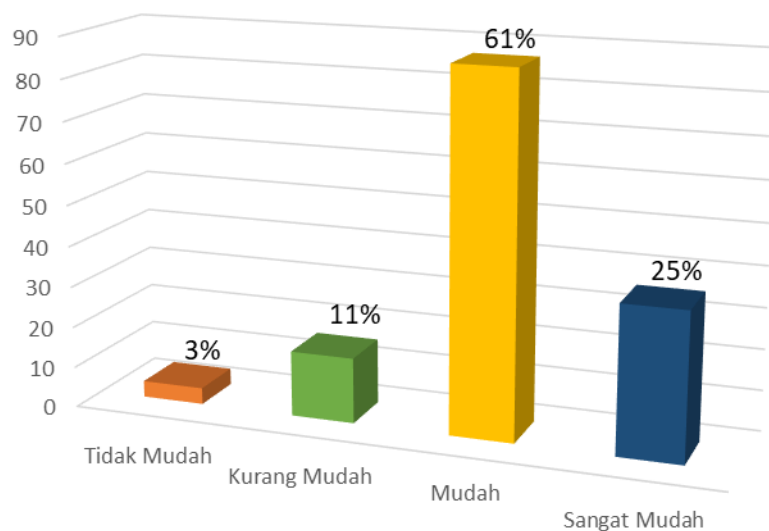
**Gambar 4. 5** (a) Jenis Identitas Pemakai Layanan Publik ITS dan (b) Kesesuaian persyaratan terhadap jenis pelayanan





Gambar 4.5 (a) menunjukkan bahwa 85% pengguna layanan Publik ITS menggunakan Kartu Tanda Penduduk untuk memenuhi persyaratan identitas dalam pengajuan informasi, dan sisanya menggunakan tanda pengenal identitas lain seperti KTM maupun SIM. Selanjutnya apabila melihat gambar 4.5 (b), dapat diketahui bahwa pengguna layanan publik ITS pada tahun 2024 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 65% dan 29%. Namun, masih terdapat 6 persen responden yang berpendapat bahwa persyaratan yang diberikan kurang sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

#### 4.5.2 Prosedur Layanan



**Gambar 4. 6** Prosedur Pelayanan

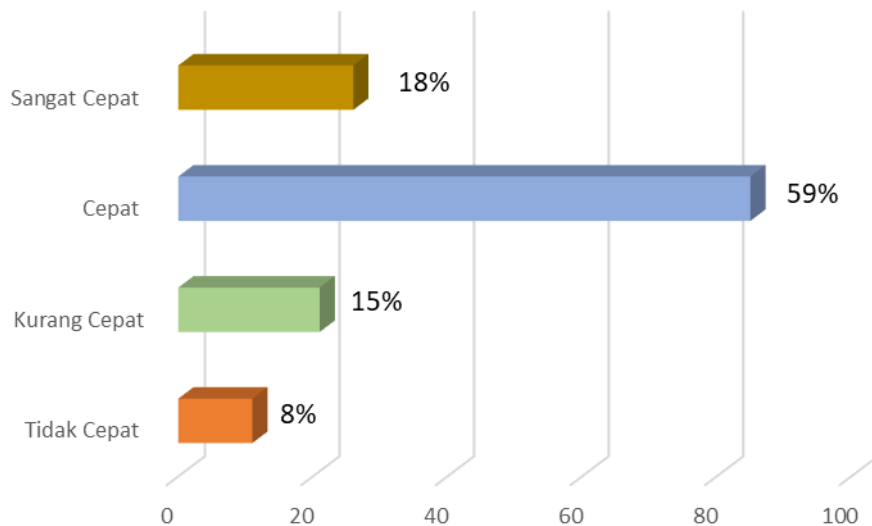
Prosedur layanan merupakan serangkaian tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Gambar 4.6 menunjukkan hasil survei terkait indikator prosedur pelayanan Publik ITS. Berdasarkan gambar tersebut, maka dapat diketahui kurang lebih 61% pengguna layanan Publik ITS berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang diberikan mudah untuk dipahami, serta sekitar 25% berpendapat bahwa prosedur layanan sangat mudah dipahami. Selama periode ini, ITS menerima pengajuan permohonan informasi melalui website PPID secara *online* dan secara luring di kantor tim PPID.

#### 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 Publik ITS, pengajuan pertanyaan maupun informasi akan melalui proses *release* jawaban,

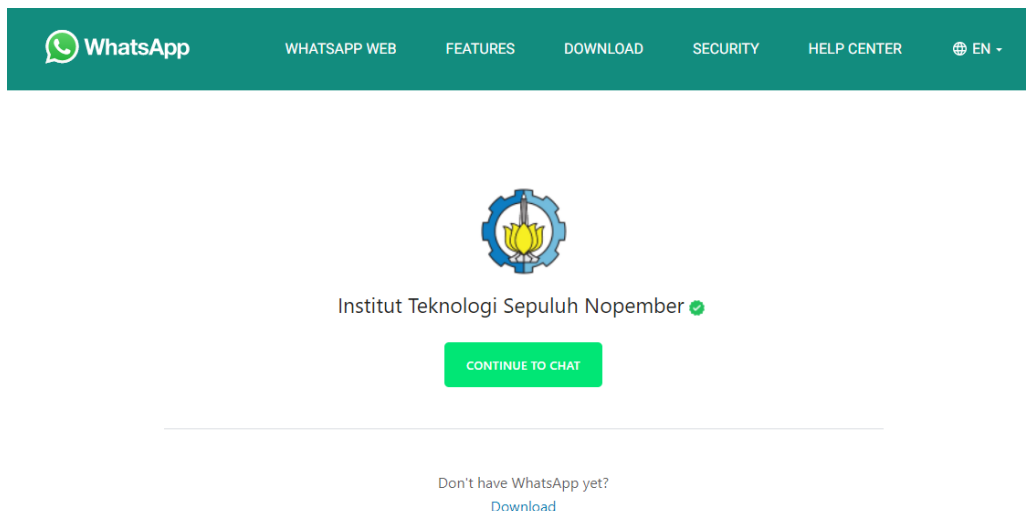


sehingga memerlukan waktu kurang lebih sepuluh hari untuk menjawab dan memberikan informasi.



**Gambar 4. 7** Waktu Pelayanan Publik ITS

Sebanyak 18% pengguna layanan publik ITS, berpendapat bahwa kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh ITS sangat cepat serta 59% 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.



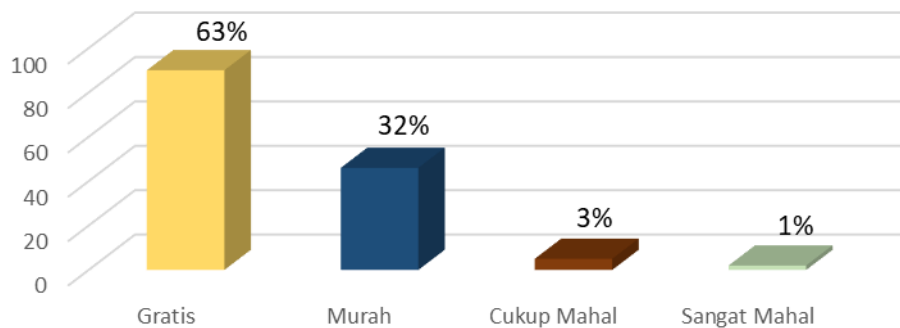
**Gambar 4. 8** Call Center PPID ITS

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. Lalu, *website* PPID juga menyediakan fitur tracking

permohonan, sehingga pengguna layanan dapat melacak permohonan informasi dan dokumen yang telah diajukan.

#### 4.5.4 Biaya/Tarif

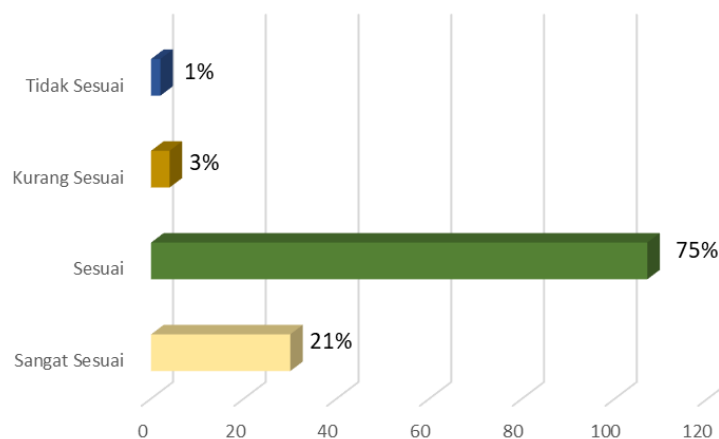
Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.



**Gambar 4. 9** Biaya/Tarif Layanan Publik ITS

Gambar 4.9 menunjukkan hampir sebagian besar layanan yang diperoleh responden sebanyak 63% tidak dipungut biaya atau gratis dan 18% responden berpendapat bahwa biaya yang ditanggung untuk pelayanan murah. Dalam pelaksanaannya, bagi pengguna layanan Publik ITS tidak dipungut biaya, tetapi biaya akan dipungut apabila meminta layanan dengan menghasilkan lembaran *hardcopy*. Namun, pada gambar 4.9 ditunjukkan bahwa masih ada 3 persen pengguna layanan PPID yang berpendapat bahwa layanan publik masih cukup mahal dan 1 persen pengguna merasa biaya sangat mahal. Hal tersebut akan dievaluasi kembali oleh Pelaksana PPID apa yang menyebabkan biaya yang keluar.

#### 4.5.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan



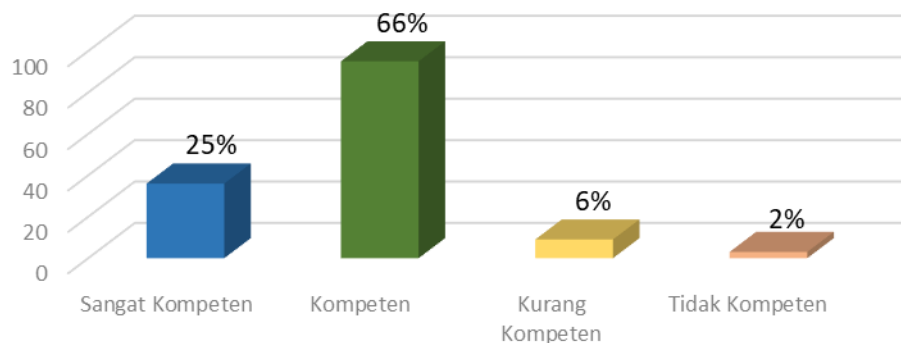
**Gambar 4.10** Produk Spesifikasi Jenis Layanan Publik ITS



Gambar 4.10 menunjukkan bahwa pengguna layanan Publik ITS berpendapat bahwa produk pelayanan yang tercantum pada layanan publik sesuai dengan standar pelayanan Kementerian Komunikasi dan Informasi. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah pengguna yang berpendapat sesuai memiliki jumlah frekuensi tertinggi yaitu 75%, serta sekitar 21% menyatakan telah sangat sesuai.

#### 4.5.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana layanan publik ITS meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan gambar 4.11, maka dapat diketahui bahwa sekitar 66% pengguna publik ITS, setuju bahwa pelaksana Pelayanan Publik ITS memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan layanan. Selain itu, sebesar 25% pengguna berpendapat bahwa pelaksana publik ITS sangat berkompeten dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

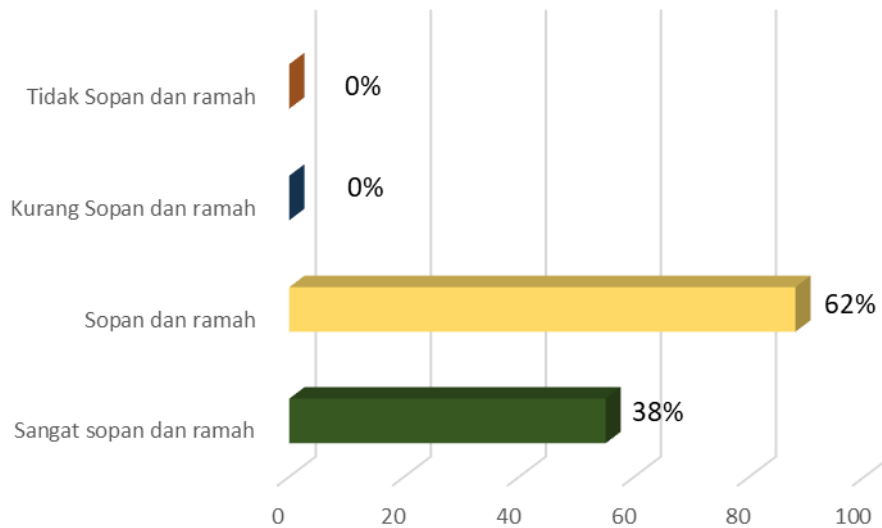


**Gambar 4. 11** Kompetensi Pelaksana Website ITS

#### 4.5.7 Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari gambar 4.12, dapat diketahui bahwa sebagian besar pengguna layanan Publik ITS berpendapat bahwa perilaku pelaksana sopan dan ramah. Hal tersebut didukung dengan respon pelaksana publik ITS yang cukup cepat, mendukung penilaian pengguna terhadap pelaksana layanan publik ITS semakin baik.



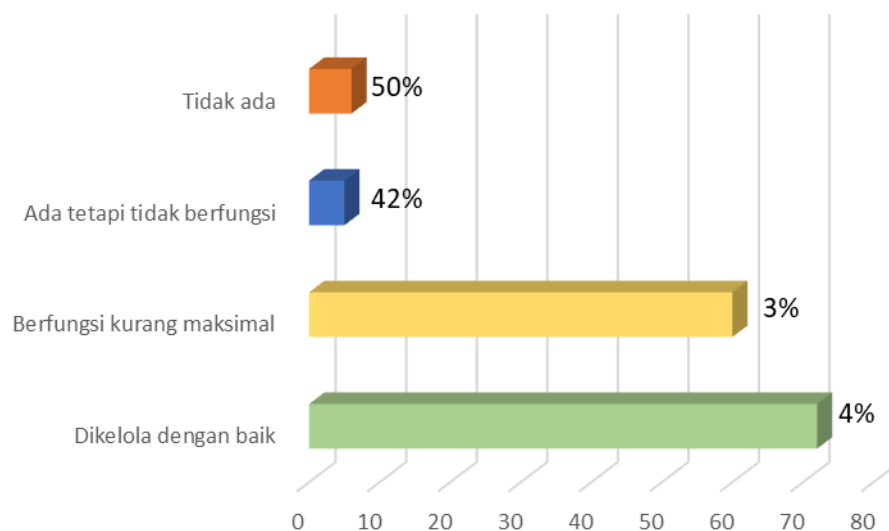


**Gambar 4. 12** Perilaku Pelaksana Publik ITS

Sebesar 38% responden berpendapat bahwa pelaksana PPID ITS berperilaku sangat sopan dan ramah, serta 62% berperilaku sopan dan ramah. Hal tersebut diwujudkan oleh pelaksana publik ITS saat mengirimkan jawaban atas keperluan informasi pengguna layanan publik ITS. Gambar 4.12 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

Menurut pengguna layanan Publik 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 peninjauan pada penanganan pengaduan, karena sekitar 3% responden berpendapat bahwa pengaduan pelayanan tidak ada. Tindak lanjut dilaksanakan dengan

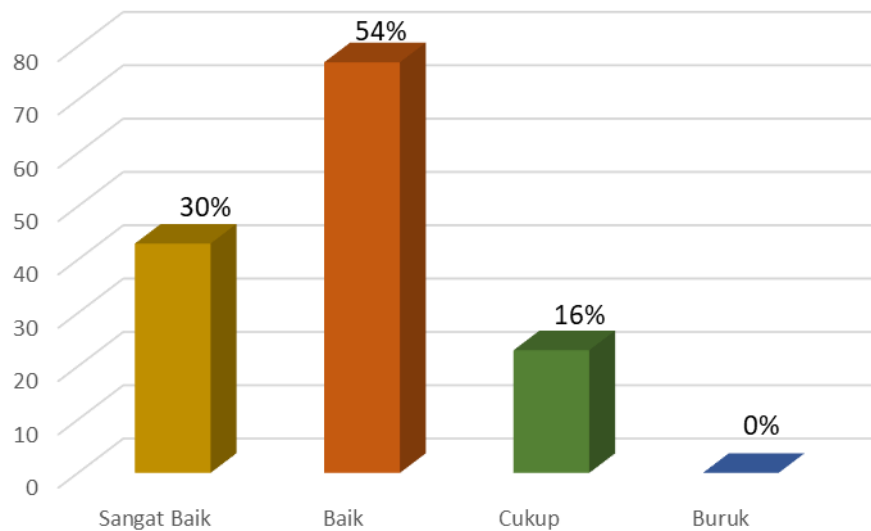


**Gambar 4.13** Penanganan Pengaduan



#### 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, seperti usaha, pembangunan, dan proyek. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, seperti computer, mesin, dan prasarana untuk benda tidak bergerak, seperti gedung.

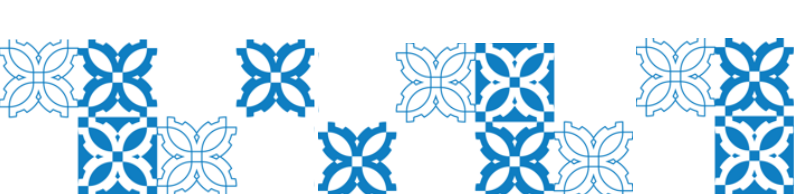


**Gambar 4. 14** Kualitas Sarana dan Prasarana

Sarana-prasarana yang dimaksud dalam pelayanan Publik ITS adalah tersedianya fasilitas yang memberikan kemudahan akses publik ITS bagi pengguna, yaitu *website* PPID ITS. Menurut gambar 4.14, sebagian besar pengguna layanan setuju bahwa sarana-prasaran Publik ITS sudah baik. *Website* PPID ITS telah membagi kategori informasi, sehingga mudah diakses oleh pengguna untuk mencari informasi yang diperlukan. Formulir 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 *WhatsApp* yang mempermudah pengguna untuk mengajukan informasi pelayanan.

#### 4.6 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 publik ITS) akan pelayanan yang telah diberikan. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan publik ITS apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah.



Hasil perhitungan IKM menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan dengan pendekatan rata-rata diperoleh angka sebesar 3.392. Dengan demikian, nilai indeks unit pelayanan publik ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM adalah 3.392 dari skala 4 atau 84.79 dari skala 100. Apabila dibandingkan dengan perolehan nilai pada tahun sebelumnya, yakni sebesar 82,639, nilai IKM periode ini mengalami kenaikan.
- b. Mutu pelayanan secara keseluruhan adalah B.
- c. Kinerja unit pelayanan dinilai Baik.

**Tabel 4.3** Kinerja Layanan Publik ITS

No	Indikator	IKM (Skala 1-4)	Interval Konversi (Skala 100)	Mutu Layanan	Kinerja
1	Persyaratan	3.322	83.049	B	Baik
2	Prosedur	3.287	82.168	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.126	78.147	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3.427	85.664	B	Baik
5	Produk Pelayanan	3.35	83.741	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.364	84.091	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.448	86.189	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan	3.552	88.811	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.65	91.25	A	Sangat Baik
<b>RATA-RATA IKM</b>		<b>3.392</b>	<b>84.79</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat akan pelayanan yang diberikan berada dalam kondisi Baik. Dari sembilan indikator yang dinilai, mayoritas (tujuh indikator) telah memiliki kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan pengguna layanan. Terdapat dua indikator yang mendapatkan predikat Sangat Baik, yaitu Penanganan Pengaduan dan Sarana dan Prasarana. Ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap kedua aspek tersebut, yang dapat dipertahankan atau bahkan menjadi tolok ukur bagi indikator lainnya. Namun, tetap perlu adanya peningkatan pada beberapa indeks yang nilainya belum setinggi yang lain, seperti Waktu Pelayanan (IKM 3.126), Prosedur (IKM 3.287), dan Persyaratan (IKM 3.322). Meskipun sudah berkategori "Baik", ketiga indikator ini memiliki nilai IKM terendah dibandingkan yang lain, sehingga perlu menjadi fokus utama untuk perbaikan agar dapat meningkatkan skor IKM secara keseluruhan di periode mendatang.



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

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2025 adalah  $3.392 \times 25 = 84.79$ . Apabila dibandingkan dengan perolehan nilai indeks kepuasan pada tahun 2023 sebesar 82.639, nilai tersebut naik sebesar 2.151 poin. Hal ini menunjukkan adanya tren peningkatan kualitas pelayanan yang positif dari tahun sebelumnya.
2. Pada tahun 2023, dilaporkan bahwa indikator Prosedur dan Waktu Pelayanan mengalami penurunan. Pada hasil survei tahun 2024, kedua indikator tersebut masih tercatat sebagai yang memiliki skor paling rendah di antara indikator lainnya (meskipun sudah berkategori "Baik"). Ini menandakan bahwa kedua area tersebut masih menjadi tantangan yang memerlukan perhatian berkelanjutan agar peningkatannya lebih signifikan.
3. Berdasarkan hasil analisis survei tahun 2024, maka dapat ditarik rekomendasi peningkatan layanan sebagai berikut:
  - a. Mempercepat waktu proses pelayanan karena indikator ini secara konsisten menjadi salah satu tantangan utama dan memiliki skor terendah. Perlu dilakukan identifikasi titik-titik yang menyebabkan kelambatan.
  - b. Menyederhanakan dan memperjelas prosedur agar alur pelayanan menjadi lebih efisien dan mudah dipahami oleh semua kalangan pengguna layanan.
  - c. Meningkatkan kualitas pada indikator yang mendekati "Sangat Baik", seperti Perilaku Pelaksana dan Biaya/Tarif untuk mendorong lebih banyak indikator masuk ke dalam kategori kinerja tertinggi.
  - d. Mempertahankan kualitas unggul, terutama pada indikator Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan yang telah mencapai kinerja "Sangat Baik" agar kepuasan masyarakat pada aspek ini tetap terjaga.







ADVANCING  
HUMANITY

