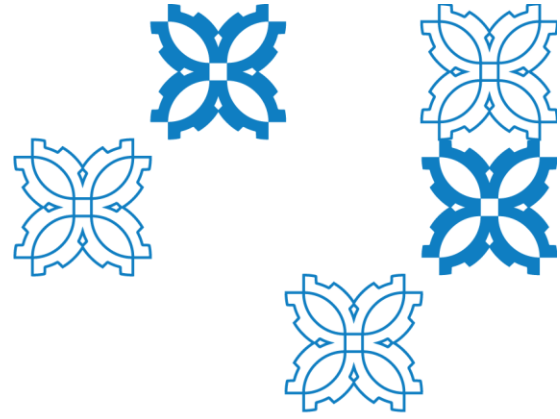
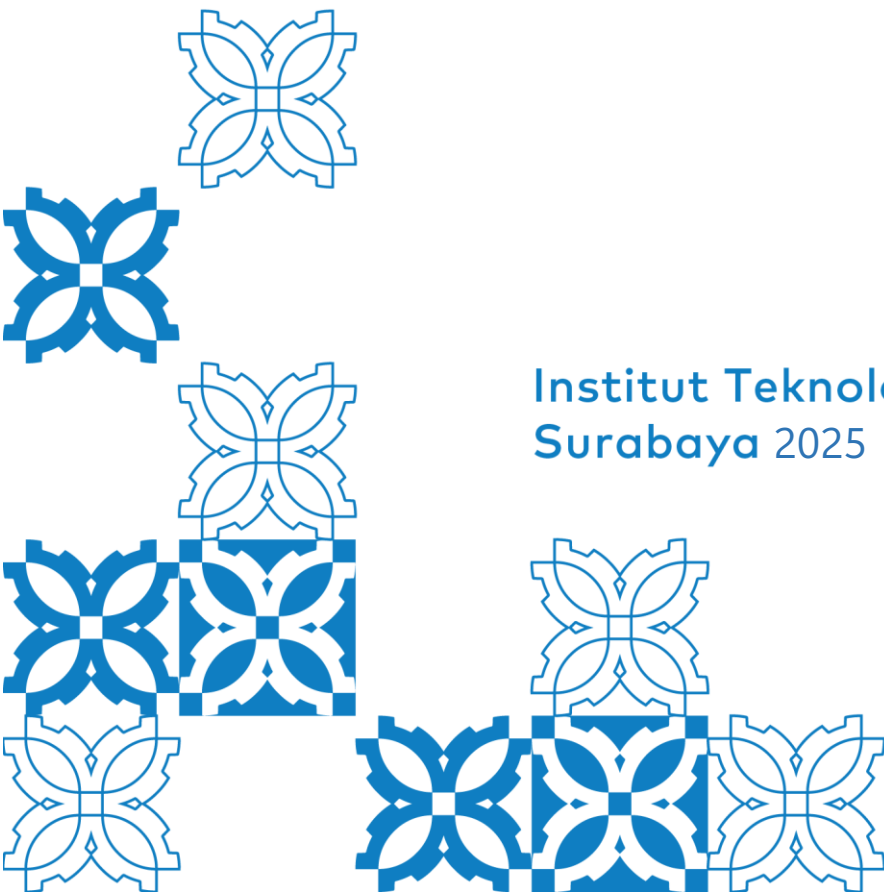




Analisis Survei Layanan Publik

Pejabat Pelayanan
Informasi dan Dokumentasi



Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2025

Daftar Isi

Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel.....	iii
Daftar Gambar.....	iii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
BAB 2 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 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	6
3.1 Sumber Data	6
3.2 Variabel Penelitian	6
3.3 Langkah Analisis	6
BAB 4 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.....	14
4.5.4 Biaya/Tarif	15
4.5.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	16
4.5.6 Kompetensi Pelaksana.....	16
4.5.7 Perilaku Pelaksana.....	17
4.5.8 Penanganan Pengaduan	17
4.5.9 Sarana dan Prasarana.....	18
4.6 Indeks Kepuasan Masyarakat	18
BAB 5 KESIMPULAN	21



Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Ukuran Skala Konversi	5
Tabel 4. 1 Uji Validitas	11
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas	12
Tabel 4. 3 Kinerja Layanan Publik ITS.....	19

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Contoh Visualisasi WordCloud.....	3
Gambar 3. 1 Diagram Alir.....	7
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Survei 2025-2026.....	8
Gambar 4. 2 Rasio Permohonan Layanan ITS	9
Gambar 4. 3 Jumlah Permohonan Berdasarkan Jenis Informasi.....	9
Gambar 4. 4 Visualisasi Pertanyaan Pengguna layanan Publik ITS	10
Gambar 4. 5 (a) Jenis Identitas Pemakai Layanan Publik ITS dan (b) Kesesuaian persyaratan terhadap jenis pelayanan	12
Gambar 4. 6 Prosedur Pelayanan	13
Gambar 4. 7 Waktu Pelayanan Publik ITS	14
Gambar 4. 8 Call Center PPID ITS	14
Gambar 4. 9 Biaya/Tarif Layanan Publik ITS	15
Gambar 4. 10 Produk Spesifikasi Jenis Layanan Publik ITS.....	16
Gambar 4. 11 Kompetensi Pelaksana Website ITS.....	16
Gambar 4. 12 Perilaku Pelaksana Publik ITS	17
Gambar 4. 13 Penanganan Pengaduan	17
Gambar 4. 14 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 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.



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.



Beberapa hal mengenai pengertian, metode, teknis, hingga pelaporan yang ditentukan 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. 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

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.



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 2025 sampai dengan Januari 2026.

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.

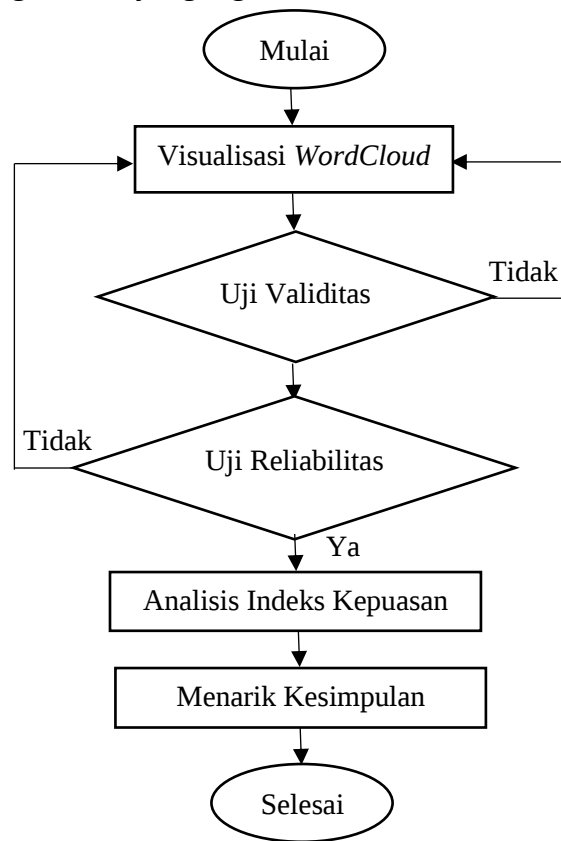
3.3 Langkah Analisis

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:

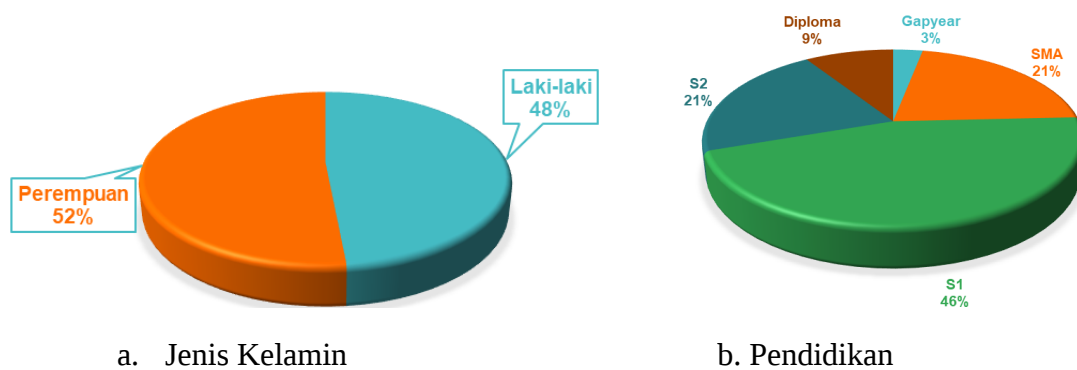


Gambar 3. 1 Diagram Alir



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 2025-2026.



Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Survei 2025-2026

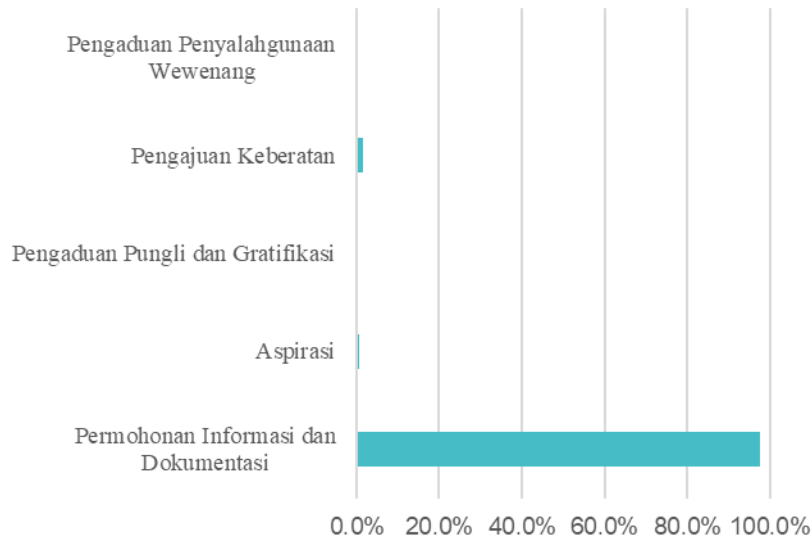
Berdasarkan Gambar 4.1 (a), pengguna layanan informasi publik didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 52%, sedangkan laki-laki sebesar 48%. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa pengguna layanan informasi publik berjenis kelamin perempuan sedikit lebih banyak dibandingkan laki-laki. Selanjutnya, Gambar 4.1 (b) menunjukkan bahwa rasio tertinggi pengguna layanan informasi publik pada periode survei 2025-2026 berasal dari kalangan dengan jenjang pendidikan sarjana (S1) dengan persentase sebesar 46%. Posisi terbanyak kedua diikuti secara seimbang oleh responden jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) dan pascasarjana (S2) dengan masing-masing persentase sebesar 21%. Sisanya diisi oleh responden dari jenjang Diploma dengan persentase sebesar 9% dan kelompok gapyear sebesar 3%.

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 2025-2026 berdasarkan jenis layanan yang di ajukan.



Gambar 4. 2 Rasio Permohonan Layanan ITS

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa permohonan informasi dan dokumentasi memiliki persentase tertinggi yaitu 97.5% dari total permohonan dan selanjutnya terdapat pengajuan keberatan dan aspirasi masing-masing sebanyak 1.7% dan 0.8% permohonan. Untuk permohonan terkait pengaduan pungli dan gratifikasi serta pengaduan penyalahgunaan wewenang selama periode tahun 2025-2026 pejabat pengolah layanan publik ITS tidak memperoleh permohonan.



Gambar 4. 3 Jumlah Permohonan Berdasarkan Jenis Informasi

Adapun distribusi permohonan berdasarkan klasifikasi jenis informasi menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan informasi publik ITS mengajukan akses terhadap informasi dan dokumen yang bersifat terbuka untuk umum. Meskipun demikian, terdapat pula sebagian pemohon yang mengajukan permintaan atas layanan informasi dengan karakteristik kondisional



legalisir ijazah kebersihan magang pengajuan
jambuka penelitian booking keamanan transkrip
asrama peminjaman informasi layanan teknis
alatuji resmi sarjana syarat sk snbt mandiri stempel
praktikum alur kampus admisi ukt panduan
ruangkelas beasiswa akses pendaftaran vokasi mou
gelombang kuota pascasarjana programstudi prosedur
biaya mahasiswa baru ujian perpustakaan
laboratorium jadwal pengumuman registrasi wifi prasarana
surat gedung jalurmasuk cuti snbp moa parkir csr
perawatan kantin fasilitas dayatampung dokumen
akademik suratlulus rektorat sarana keteranganaktif

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

Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas

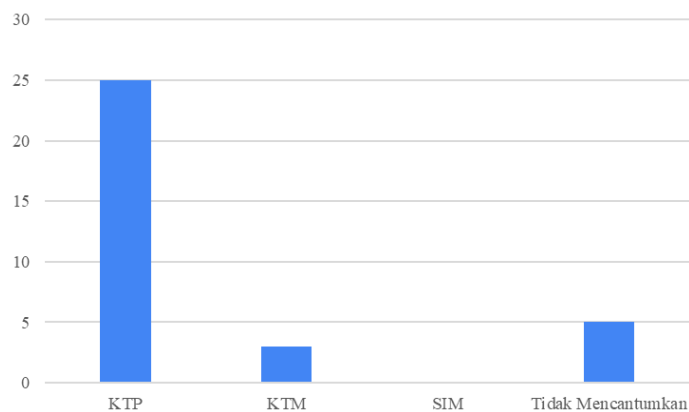
Cronbach's Alpha	N of Items
.885	9

4.5 Indeks Kepuasan Responden Publik

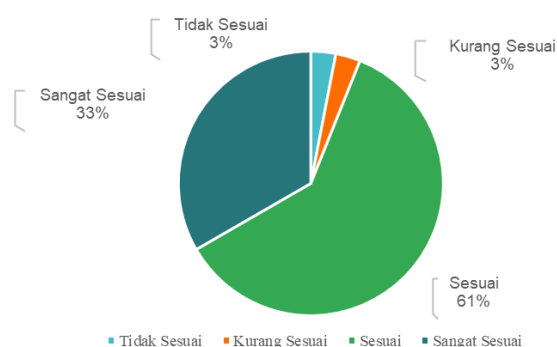
Hasil uji validasi dan uji reliabilitas menunjukkan bahwa data telah valid dan reliabel, maka selanjutnya dapat dilakukan analisis indeks kepuasan pelayanan. Berikut merupakan tampilan deskriptif data terkait indikator pelayanan publik ITS yang diukur pada rentang waktu tahun 2025-2026:

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)



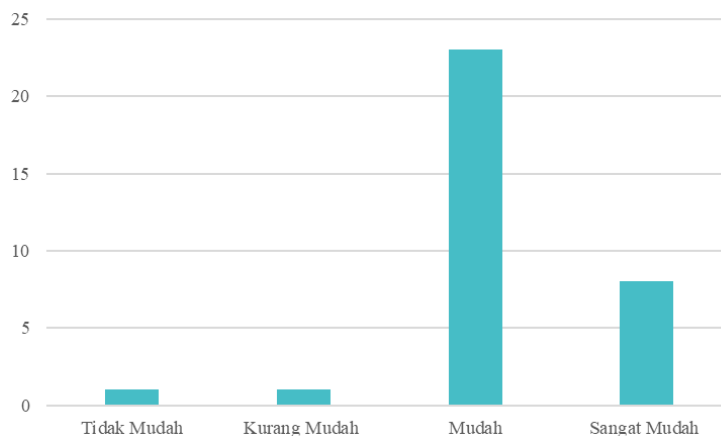
(b)

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



Berdasarkan Gambar 4.5(a), penggunaan KTP sebagai identitas utama menunjukkan bahwa mayoritas pemohon merupakan masyarakat umum atau pihak eksternal ITS. Proporsi penggunaan KTM yang jauh lebih kecil mengindikasikan bahwa layanan tidak hanya dimanfaatkan oleh sivitas akademika, tetapi juga oleh publik luas. Hal ini memperlihatkan bahwa aksesibilitas layanan informasi ITS telah menjangkau kelompok pengguna yang beragam. Pada Gambar 4.5(b), tingkat kesesuaian persyaratan menunjukkan dominasi kategori “Sesuai” (61%) dan “Sangat Sesuai” (33%), sehingga secara agregat 94% responden memberikan penilaian positif. Persentase ini mengindikasikan bahwa persyaratan administratif yang diterapkan tidak dianggap memberatkan dan dinilai proporsional terhadap jenis layanan yang diberikan. Adapun 6% responden yang menilai kurang sesuai dan tidak sesuai menjadi indikator bahwa masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam penyederhanaan atau kejelasan informasi persyaratan.

4.5.2 Prosedur Layanan



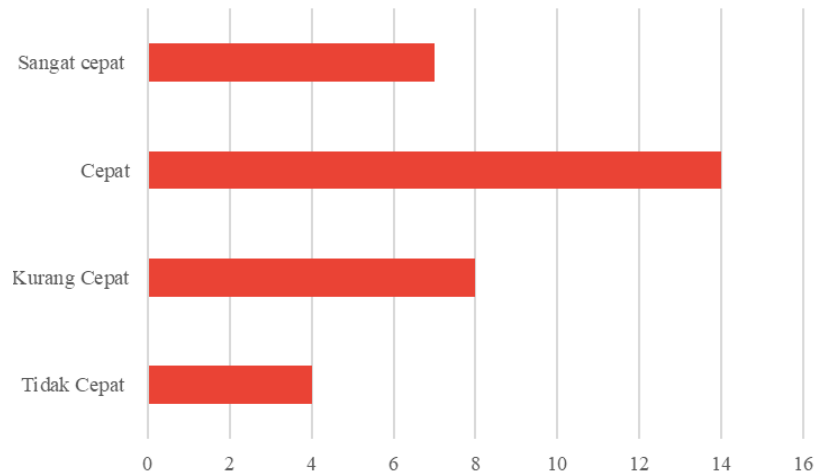
Gambar 4. 6 Prosedur Pelayanan

Berdasarkan Gambar 4.6, mayoritas responden menilai bahwa prosedur pelayanan Publik ITS berada pada kategori mudah dengan jumlah responden paling dominan dibandingkan kategori lainnya. Selain itu, terdapat pula responden yang menilai prosedur dalam kategori sangat mudah, meskipun jumlahnya lebih sedikit dibandingkan kategori mudah. Sementara itu, hanya sebagian kecil responden yang memberikan penilaian kurang mudah dan tidak mudah, yang menunjukkan bahwa secara umum prosedur pelayanan telah dipersepsikan sederhana, jelas, dan tidak berbelit-belit. Distribusi penilaian ini mengindikasikan bahwa sistem dan alur pelayanan yang diterapkan telah berjalan efektif dan dapat dipahami oleh pengguna layanan. Namun demikian, keberadaan responden yang menilai kurang mudah tetap menjadi catatan evaluatif. Hal ini dapat mengindikasikan perlunya penyempurnaan pada aspek kejelasan petunjuk teknis, navigasi *website*, maupun penyederhanaan tahapan prosedur agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal dan konsisten di seluruh kategori layanan.



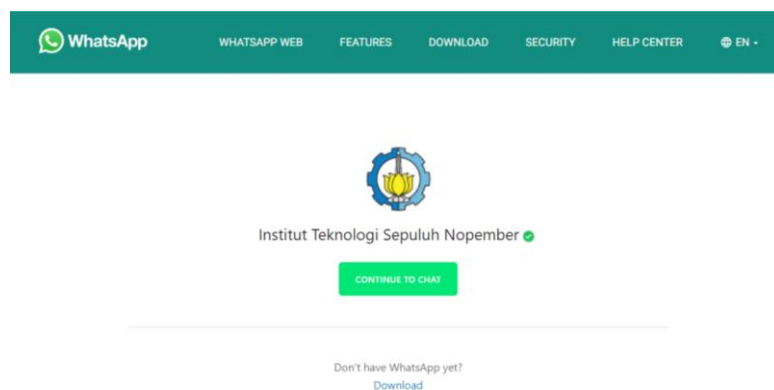
4.5.3 Waktu Pelayanan

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

Berdasarkan hasil pada Gambar 4.7, persepsi responden terhadap waktu pelayanan cenderung positif. Dominasi kategori “Sesuai” dan “Sangat Sesuai” menunjukkan bahwa estimasi waktu penyelesaian layanan masih berada dalam batas toleransi pengguna. Namun demikian, jika terdapat responden yang menilai kurang sesuai, hal ini dapat mengindikasikan adanya variasi pengalaman pelayanan, baik karena kompleksitas permohonan maupun perbedaan beban kerja pada periode tertentu. Oleh sebab itu, konsistensi durasi pelayanan menjadi aspek penting untuk menjaga persepsi kualitas layanan tetap stabil.



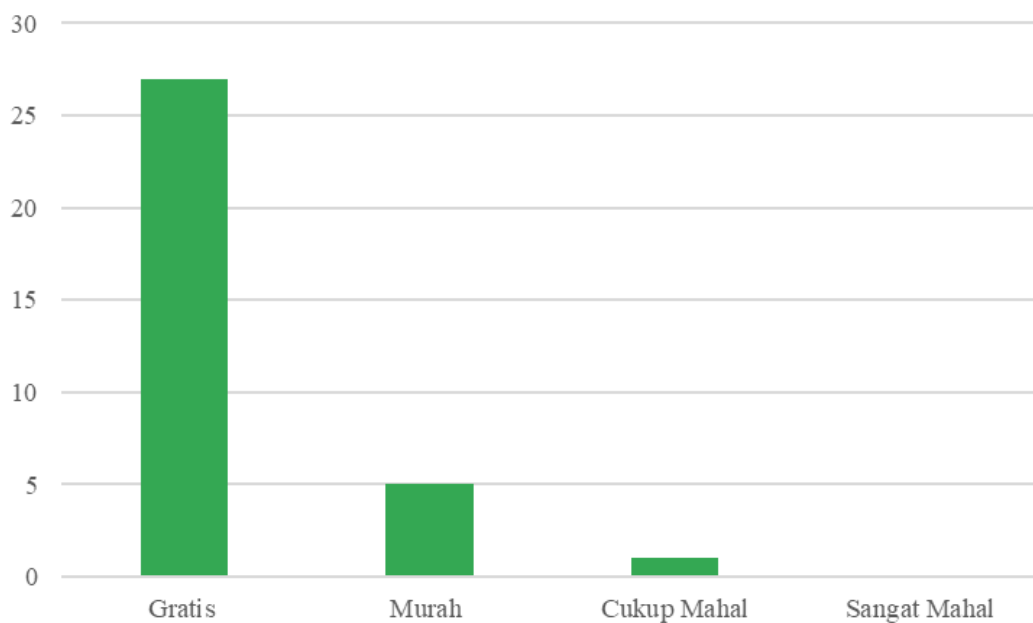
Gambar 4. 8 Call Center PPID ITS



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.

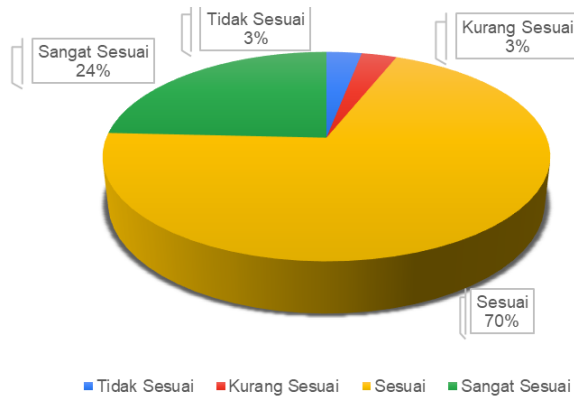


Gambar 4. 9 Biaya/Tarif Layanan Publik ITS

Berdasarkan Gambar 4.9, mayoritas responden menilai bahwa biaya atau tarif layanan telah sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa aspek transparansi dan kewajiban biaya telah diterapkan dengan baik. Menariknya, berdasarkan hasil uji validitas sebelumnya, indeks biaya memiliki korelasi yang relatif rendah terhadap indeks lainnya. Ini dapat diinterpretasikan bahwa persepsi terhadap biaya tidak terlalu memengaruhi persepsi keseluruhan kualitas layanan. Dengan kata lain, pengguna lebih menitikberatkan pada kualitas proses dan hasil layanan dibandingkan aspek tarif.



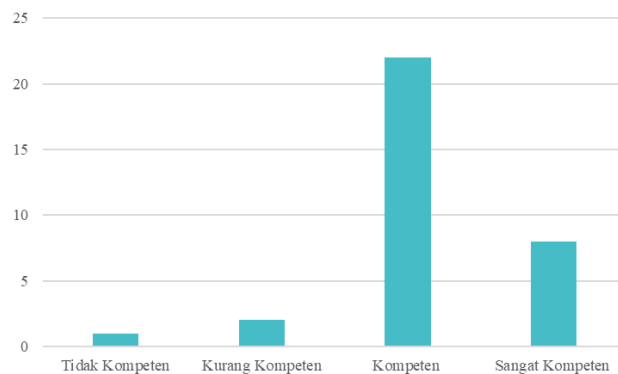
4.5.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan



Gambar 4. 10 Produk Spesifikasi Jenis Layanan Publik ITS

Pada Gambar 4.10, tingginya penilaian pada kategori “Sesuai” dan “Sangat Sesuai” menunjukkan bahwa output layanan baik berupa dokumen, informasi, maupun klarifikasi telah memenuhi ekspektasi pemohon. Hal ini mencerminkan bahwa standar operasional pelayanan telah berjalan efektif, serta tidak terjadi kesenjangan signifikan antara permohonan dan hasil yang diberikan. Kesesuaian produk layanan menjadi indikator penting karena secara langsung memengaruhi kepuasan akhir pengguna.

4.5.6 Kompetensi Pelaksana



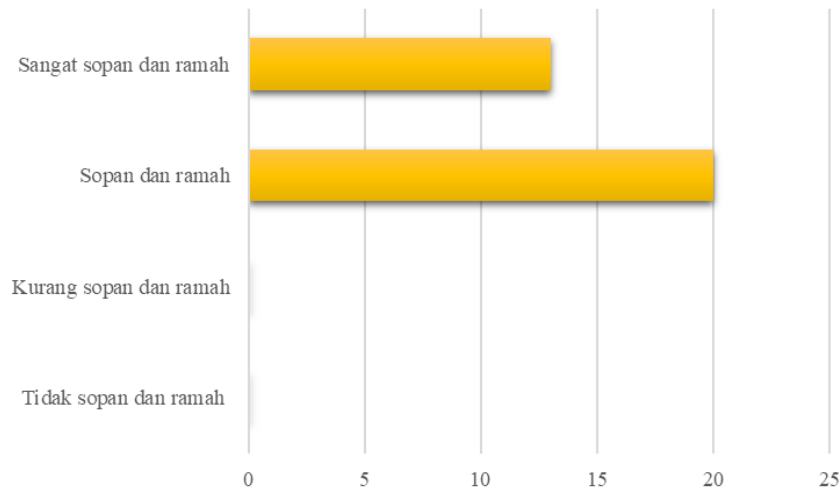
Gambar 4. 11 Kompetensi Pelaksana Website ITS

Berdasarkan Gambar 4.11, mayoritas responden menilai bahwa pelaksana layanan memiliki kompetensi yang baik. Hal ini sejalan dengan hasil korelasi pada uji validitas yang menunjukkan hubungan kuat antara kompetensi pelaksana dan kemudahan prosedur. Artinya, semakin kompeten petugas layanan, semakin mudah prosedur dipersepsikan oleh pengguna. Kompetensi ini mencakup pemahaman regulasi, kemampuan komunikasi, serta ketepatan dalam memberikan jawaban.



4.5.7 Perilaku Pelaksana

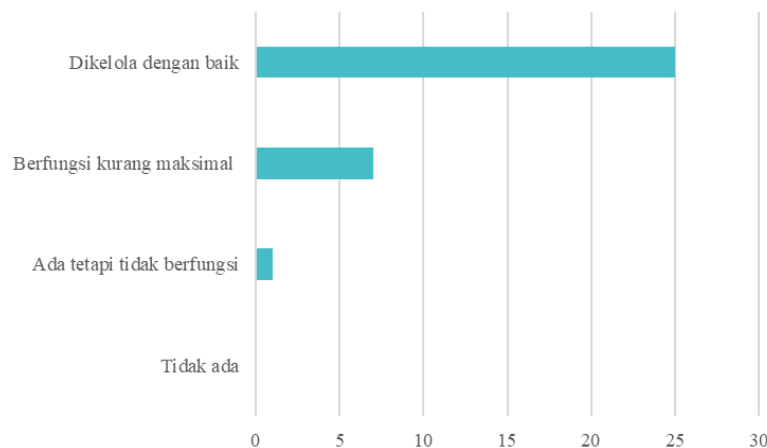
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari gambar 4.12, dapat diketahui bahwa sebagian besar pengguna layanan Publik ITS berpendapat bahwa perilaku pelaksana sopan dan ramah. Hal tersebut didukung dengan respon pelaksana publik ITS yang cukup cepat, mendukung penilaian pengguna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



Gambar 4. 12 Perilaku Pelaksana Publik ITS

Penilaian positif terhadap perilaku pelaksana menunjukkan bahwa aspek interpersonal dalam pelayanan telah berjalan baik. Sikap sopan, ramah, dan responsif menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif. Dalam konteks pelayanan publik, perilaku pelaksana sering kali menjadi faktor yang paling diingat oleh pengguna, bahkan melebihi aspek teknis pelayanan itu sendiri. Oleh karena itu, konsistensi dalam menjaga etika pelayanan menjadi elemen strategis dalam mempertahankan tingkat kepuasan.

4.5.8 Penanganan Pengaduan



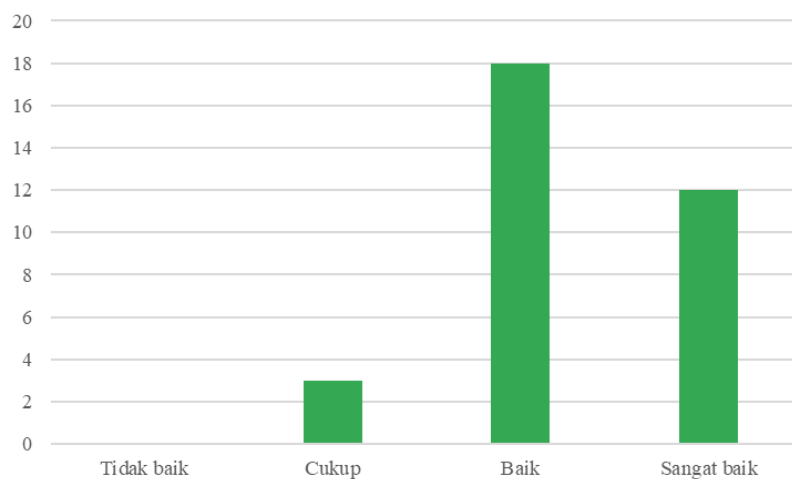
Gambar 4. 13 Penanganan Pengaduan



Berdasarkan Gambar 4.13, mekanisme penanganan pengaduan dinilai cukup efektif. Tingginya penilaian pada kategori positif menunjukkan bahwa sistem tindak lanjut telah berjalan secara responsif. Hal ini menandakan bahwa publik tidak hanya diberi ruang untuk menyampaikan pengaduan, tetapi juga merasakan adanya tindak lanjut nyata. Mekanisme pengaduan yang baik berfungsi sebagai instrumen kontrol kualitas internal pelayanan.

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

Pada Gambar 4.14, mayoritas responden menilai sarana dan prasarana dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung, baik fisik maupun digital (*website*, fitur *tracking*, *call center*), telah menunjang proses pelayanan secara optimal. Sarana dan prasarana yang memadai berkontribusi dalam mempercepat proses, meningkatkan kenyamanan pengguna, serta meminimalkan potensi hambatan administratif.

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 xx. Dengan demikian, nilai indeks unit pelayanan publik ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Kinerja Layanan Publik ITS

No	Indikator Pelayanan	Nilai IKM (1–4)	Nilai Konversi	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.322	83.05	B (Baik)
2	Prosedur	3.287	82.18	B (Baik)
3	Waktu Pelayanan	3.126	78.15	B (Baik)
4	Biaya/Tarif	3.427	85.68	B (Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.35	83.75	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	3.364	84.1	B (Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3.448	86.2	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan	3.552	88.8	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3.65	91.25	A (Sangat Baik)
Rata-Rata IKM		3.392	84.8	B (Baik)

Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan Publik ITS telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan tingkat kepuasan yang positif kepada masyarakat pengguna layanan. Mayoritas indikator pelayanan memperoleh kategori Baik, yang mengindikasikan bahwa standar pelayanan telah terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dari keseluruhan indikator yang dinilai, dua indikator memperoleh kategori Sangat Baik, yaitu indikator Penanganan Pengaduan dengan nilai 3.552 dan indikator Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.650. Tingginya nilai pada indikator Sarana dan Prasarana menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan, baik dalam bentuk sarana fisik maupun sistem digital seperti website, fitur pelacakan permohonan, dan *call center*, telah berfungsi secara optimal dalam menunjang proses pelayanan. Sementara itu, indikator Penanganan Pengaduan yang juga berada pada kategori Sangat Baik menunjukkan bahwa mekanisme penyampaian dan tindak lanjut pengaduan masyarakat telah berjalan secara responsif dan efektif. Meskipun seluruh indikator telah berada minimal dalam kategori Baik, terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 3.126, Prosedur dengan nilai 3.287, serta Persyaratan dengan nilai 3.322. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek efisiensi waktu penyelesaian layanan, kemudahan prosedur, dan kejelasan persyaratan masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Walaupun persepsi masyarakat terhadap ketiga aspek tersebut sudah tergolong baik, peningkatan pada area ini berpotensi mendorong kenaikan nilai IKM secara keseluruhan pada periode mendatang.



Secara umum, hasil survei ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan Publik ITS telah memenuhi standar pelayanan publik dan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.



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

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Publik ITS tahun 2025 adalah sebesar 3.392 pada skala 1–4 atau setara dengan 84.80 pada skala 100. Nilai tersebut berada dalam kategori mutu pelayanan B (Baik).
2. Dua indikator memperoleh kategori Sangat Baik (A), yaitu Sarana dan Prasarana serta Penanganan Pengaduan, yang menunjukkan bahwa fasilitas pendukung pelayanan dan sistem tindak lanjut pengaduan telah berjalan secara optimal dan memberikan kepuasan tinggi kepada masyarakat.
3. Indikator Waktu Pelayanan, Prosedur, dan Persyaratan memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, meskipun tetap berada dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek efisiensi waktu dan penyederhanaan prosedur masih dapat ditingkatkan.

Berdasarkan hasil analisis survei tahun 2025, maka dapat ditarik rekomendasi peningkatan layanan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan efisiensi waktu penyelesaian layanan agar proses pelayanan menjadi lebih cepat dan konsisten.
- b. Melakukan penyederhanaan serta memperjelas alur prosedur pelayanan agar semakin mudah dipahami oleh seluruh pengguna layanan.
- c. Mempertahankan kualitas pada indikator yang telah memperoleh kategori Sangat Baik agar tingkat kepuasan masyarakat tetap terjaga.
- d. Melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan.





ADVANCING
HUMANITY

