



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK UNIVERSITAS GADJAH MADA TAHUN 2017

UGM.AC.ID

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED

# PENDAHULUAN



UNIVERSITAS GADJAH MADA

## Latar belakang

- UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

# PENDAHULUAN



UNIVERSITAS GADJAH MADA

Transparan

Partisipatif

Akuntabel

Berkesinambungan

Keadilan

Netralitas

## Prinsip Kegiatan Survei

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED

UGM.AC.ID



UNIVERSITAS GADJAH MADA

# PENDAHULUAN

## Tujuan

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan informasi publik.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan informasi publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik.
5. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, khususnya di Layanan Informasi Publik di Universitas Gadjah Mada.

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED

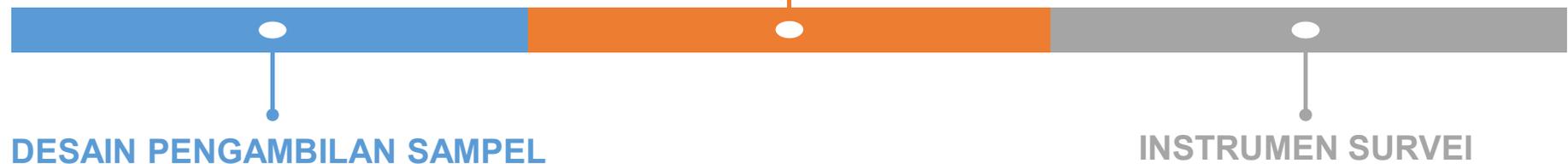
UGM.AC.ID



# METODOLOGI

- Penyebaran kuesioner secara daring kepada pemohon informasi

## PROSES PENGUMPULAN DATA



### DESAIN PENGAMBILAN SAMPEL

- *Quota sampling (Purposive sampling)*

### INSTRUMEN SURVEI

- 3 bagian utama kuesioner:
- Demografi
  - Pertanyaan (16 butir)
  - Saran dan masukan
- Uji validitas: VALID
  - Uji reliabilitas: VALID

# ANALISIS DAN DISKUSI



UNIVERSITAS GADJAH MADA

Tahun Layanan		2017	
Kode	Unsur-Unsur	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	B	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	A	Sangat Baik
U3	<b>Kejelasan Pelayanan</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	A	Sangat Baik
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	B	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	A	Sangat Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	A	Sangat Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	B	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	A	Sangat Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	A	Sangat Baik
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	A	Sangat Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	A	Sangat Baik
U13	<b>Kenyamanan Lingkungan</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
U14	Keamanan Lingkungan	B	Baik
U15	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<b>D</b>	<b>Tidak Baik</b>
U16	Sarana dan Prasarana	A	Sangat Baik



# ANALISIS DAN DISKUSI

Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
3,31	A	Sangat Baik



UNIVERSITAS GADJAH MADA

TERIMA KASIH



# LAMPIRAN

# Aspek yang Diukur



UNIVERSITAS GADJAH MADA

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
<b>Prosedur Pelayanan Informasi Publik</b>	Prosedur adalah tata cara pelayanan Informasi Publik yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Prosedur pelayanan Informasi Publik yang mudah, sesuai dengan aturan.	U1
<b>Persyaratan Pelayanan Informasi Publik</b>	Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	Persyaratan teknis dan administratif yang ditetapkan PPID UGM sudah sesuai untuk memenuhi layanannya.	U2
<b>Kejelasan Pelayanan Informasi Publik</b>	Informasi mengenai persyaratan, prosedur dan petunjuk pengisian dokumen untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan.	Layanan Informasi Publik PPID UGM memiliki kejelasan alur layanan yang sesuai dengan aturan.	U3
<b>Kedisiplinan Petugas Pelayanan Informasi Publik</b>	Petugas pelayanan siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan.	Petugas pemberi layanan Informasi Publik di PPID UGM selalu disiplin dalam melaksanakan tugas-tugas mereka.	U4

# Aspek yang Diukur



UNIVERSITAS GADJAH MADA

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
<b>Tanggung jawab Petugas Pelayanan Informasi Publik</b>	Petugas pelayanan Informasi Publik mengikuti aturan-aturan yang berlaku dan memenuhi tugas dan tanggungjawab yang diberikan untuk memberikan pelayanan.	Pelayanan Informasi Publik yang diberikan oleh UGM telah sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku.	U5
<b>Kemampuan Petugas Pelayanan Informasi Publik</b>	Kemampuan Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Petugas pemberi layanan Informasi Publik PPID UGM memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	U6
<b>Kecepatan Pelayanan Informasi Publik</b>	Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	UGM memberikan pelayanan Informasi Publik yang cepat.	U7
<b>Keadilan Mendapatkan Pelayanan Informasi Publik</b>	Upaya yang sistematis dan konsisten untuk memberikan pelayanan secara adil (fairness) kepada penggunaanya (keberimbangan hak dan tanggung jawab, persamaan perlakuan, persamaan prosedur, kebijakan non diskriminasi).	PPID UGM memberikan pelayanan Informasi Publik yang adil kepada semua pihak yang datang.	U8

# Aspek yang Diukur



UNIVERSITAS GADJAH MADA

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
<b>Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Informasi Publik</b>	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan Informasi Publik.	Petugas pemberi layanan Informasi Publik di PPID UGM memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif	U9
<b>Kewajaran Biaya Pelayanan Informasi Publik</b>	Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.	PPID UGM menerapkan biaya yang wajar atas layanannya.	U10
<b>Kepastian Biaya Pelayanan Informasi Publik</b>	Pembebanan biaya layanan yang besarnya konsisten dan stabil.	Penerapan biaya layanan Informasi Publik oleh PPID UGM adalah pasti dan sesuai dengan aturan yang berlaku.	U11
<b>Kepastian Jadwal Pelayanan Informasi Publik</b>	Jam operasional dan kemudahan untuk mengakses layanan Informasi Publik dengan berbagai cara, termasuk akses layanan secara online.	PPID UGM memiliki kepastian jadwal layanan.	U12

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED

UGM.AC.ID

# Aspek yang Diukur



UNIVERSITAS GADJAH MADA

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
<b>Kenyamanan Lingkungan</b>	Sarana dan prasarana, desain tata ruang, sistem informasi teknologi yang digunakan, serta suasana kantor pelayanan Informasi Publik yang mendukung kenyamanan lingkungan pelayanan.	PPID UGM memiliki lingkungan pelayanan yang nyaman	U13
<b>Keamanan Lingkungan</b>	Keamanan lingkungan, satuan keamanan dan sarana prasarana yang mendukung keamanan.	PPID UGM memiliki lingkungan yang aman dan mendukung pemberian pelayanan.	U14
<b>Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan</b>	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	PPID UGM membuka jalur pengaduan dan saran yang berfungsi baik serta melakukan tindak lanjut atas pengaduan dan saran terkait dengan layanannya.	U15
<b>Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik</b>	Sarana 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).	Layanan PPID UGM didukung dengan sarana dan prasarana (termasuk teknologi informasi) yang baik dan memadai.	U16



UNIVERSITAS GADJAH MADA

# Aspek yang Diukur

## Nilai Interval, Mutu dan Kinerja Pelayanan

Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1,00 - 1,75	D	Tidak Baik
1,76 - 2,50	C	Kurang Baik
2,51 - 3,25	B	Baik
3,26 - 4,00	A	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED

UGM.AC.ID