



UNIVERSITAS
GADJAH MADA



LAPORAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK UNIVERSITAS GADJAH MADA 2018

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED

UGM.AC.ID

PENDAHULUAN



Latar belakang

- Undang-Undang Nomor 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

Prinsip Kegiatan Survei

- Transparan
- Partisipatif
- Akuntabel
- Berkesinambungan
- Keadilan
- Netralitas

METODOLOGI



- Penyebaran kuesioner daring kepada pemohon informasi

PROSES PENGUMPULAN DATA



INSTRUMEN SURVEI

3 bagian utama kuesioner:

- Demografi
- Pertanyaan (16 butir)
- Saran dan masukan

- Uji validitas: VALID
- Uji reliabilitas: VALID

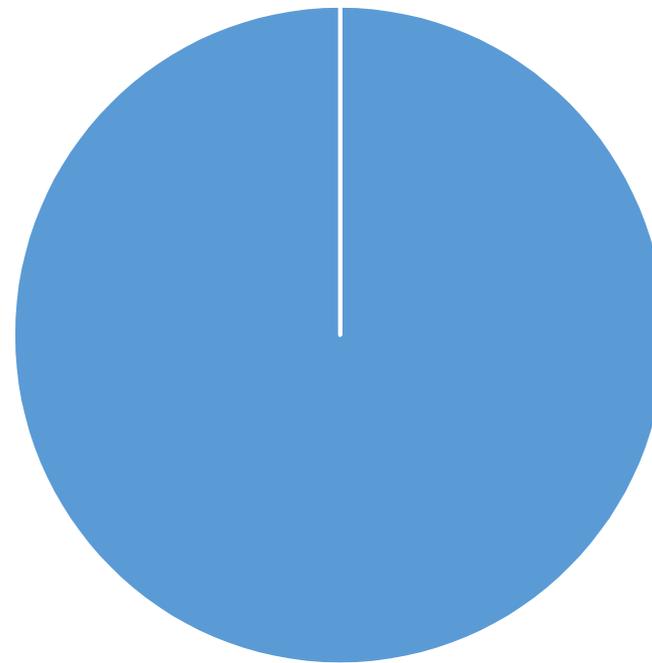
ANALISIS DAN DISKUSI

Profil Responden



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Jenis Kelamin

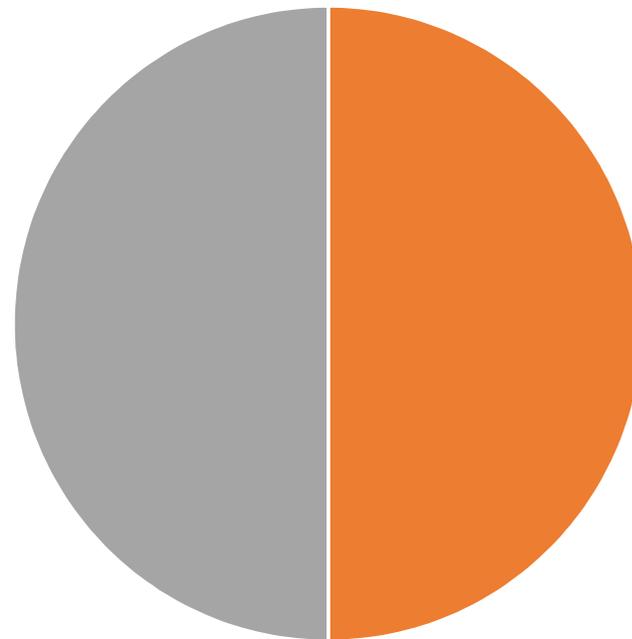


■ Laki Laki ■ Perempuan

ANALISIS DAN DISKUSI



Usia (tahun)



■ 17-25 ■ 26-36 ■ 36-45 ■ 46-55

ANALISIS DAN DISKUSI

Data dan Analisis



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Kode	Unsur-Unsur	Skor	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	3,5	B	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	4	A	Sangat Baik
U3	Kejelasan Pelayanan	3	B	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	4	A	Sangat Baik
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,5	B	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	4	A	Sangat Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	4	A	Sangat Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,5	B	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	4	A	Sangat Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	4	A	Sangat Baik
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	4	A	Sangat Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	4	A	Sangat Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	3	B	Baik
U14	Keamanan Lingkungan	3,5	B	Baik
U15	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,5	C	Kurang Baik
U16	Sarana dan Prasarana	4	A	Sangat Baik

ANALISIS DAN DISKUSI

Data dan Analisis



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
91,4	A	Sangat Baik



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

TERIMA KASIH

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED

UGM.AC.ID

LAMPIRAN

Aspek yang Diukur



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

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

Aspek yang Diukur



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
Tanggung jawab Petugas Pelayanan	Petugas pelayanan 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
Kemampuan Petugas Pelayanan	Kemampuan Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Petugas pemberi layanan informasi publik UGM memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	U6
Kecepatan Pelayanan	Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	UGM memberikan pelayanan informasi publik yang cepat.	U7
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	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).	UGM memberikan pelayanan informasi publik yang adil kepada semua pihak yang datang.	U8

Aspek yang Diukur



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Petugas pemberi layanan informasi publik di UGM memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif	U9
Kewajaran Biaya Pelayanan	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.	UGM menerapkan biaya yang wajar atas layanannya.	U10
Kepastian Biaya Pelayanan	Pembebanan biaya layanan yang besarnya konsisten dan stabil.	Penerapan biaya layanan informasi publik oleh UGM adalah pasti dan sesuai dengan aturan yang berlaku.	U11
Kepastian Jadwal Pelayanan	Jam operasional dan kemudahan untuk mengakses layanan dengan berbagai cara, termasuk akses layanan secara online.	UGM memiliki kepastian jadwal layanan.	U12

Aspek yang Diukur



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

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