



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA



# LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK UNIVERSITAS GADJAH MADA TAHUN 2019

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 setelah mendapatkan layanan

## 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

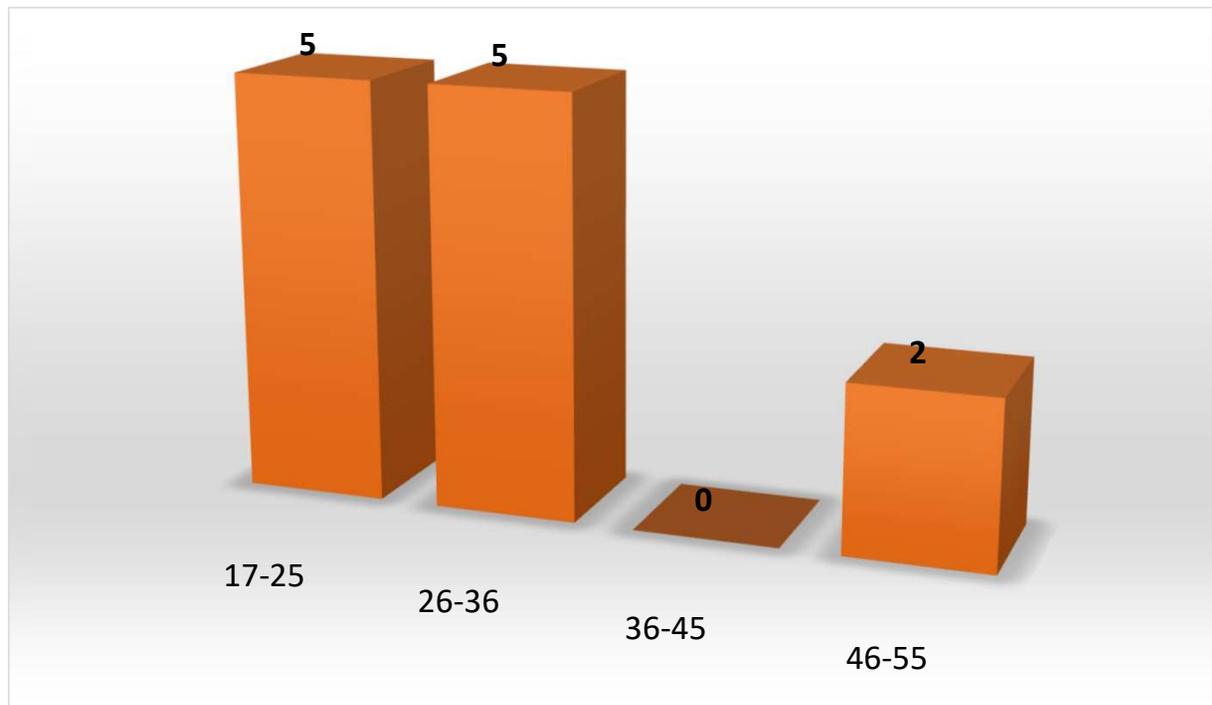
## Profil Responden



■ Laki Laki ■ Perempuan

## Jenis Kelamin

# ANALISIS DAN DISKUSI

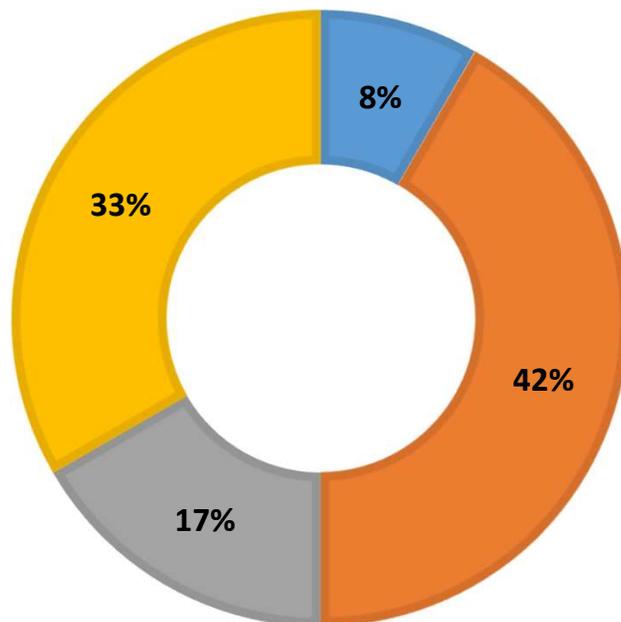


Usia

# ANALISIS DAN DISKUSI



■ Dosen ■ Umum ■ Tendik ■ Mahasiswa



## Pekerjaan

# ANALISIS DAN DISKUSI

## Data dan Analisis



Nilai Persepsi	Nilai Interval (N)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

# ANALISIS DAN DISKUSI

## Data dan Analisis



Kode	Unsur-Unsur	Skor	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	3,0	B	Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	2,9	B	Baik
U3	Kejelasan Pelayanan	3,0	B	Baik
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,9	B	Baik
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,1	B	Baik
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,0	B	Baik
U7	Kecepatan Pelayanan	2,8	B	Baik
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,1	B	Baik
U9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,1	B	Baik
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,9	B	Baik
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	2,9	B	Baik
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,0	B	Baik
U13	Kenyamanan Lingkungan	3,0	B	Baik
U14	Keamanan Lingkungan	3,0	B	Baik
U15	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,0	B	Baik
U16	Sarana dan Prasarana	3,2	B	Baik

# ANALISIS DAN DISKUSI

Data dan Analisis



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
<b>74,8</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

TERIMA KASIH

LOCALLY ROOTED, GLOBALLY RESPECTED

UGM.AC.ID

LAMPIRAN

# Aspek yang Diukur



Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
<b>Prosedur Pelayanan</b>	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
<b>Persyaratan Pelayanan</b>	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
<b>Kejelasan Pelayanan</b>	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
<b>Kedisiplinan Petugas Pelayanan</b>	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



Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
<b>Tanggung jawab Petugas Pelayanan</b>	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
<b>Kemampuan Petugas Pelayanan</b>	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
<b>Kecepatan Pelayanan</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</b>	Upaya yang sistematis dan konsisten untuk memberikan pelayanan secara adil (fairness) kepada penggunanya (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



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

# Aspek yang Diukur



Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
<b>Kenyamanan Lingkungan</b>	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
<b>Keamanan Lingkungan</b>	Keamanan lingkungan, satuan keamanan dan sarana prasarana yang mendukung keamanan.	UGM memiliki lingkungan yang aman dan mendukung pemberian pelayanan informasi publik .	U14
<b>Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan</b>	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 tindak lanjut atas pengaduan dan saran terkait dengan layanannya.	U15
<b>Sarana dan Prasarana</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 informasi publik UGM didukung dengan sarana dan prasarana (termasuk teknologi informasi) yang baik dan memadai.	U16