



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK UNIVERSITAS GADJAH MADA 2020

# PENDAHULUAN

## Latar belakang

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



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

## 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 layanan informasi publik pada tahun 2020.

# PENDAHULUAN

## Jadwal Pelaksanaan

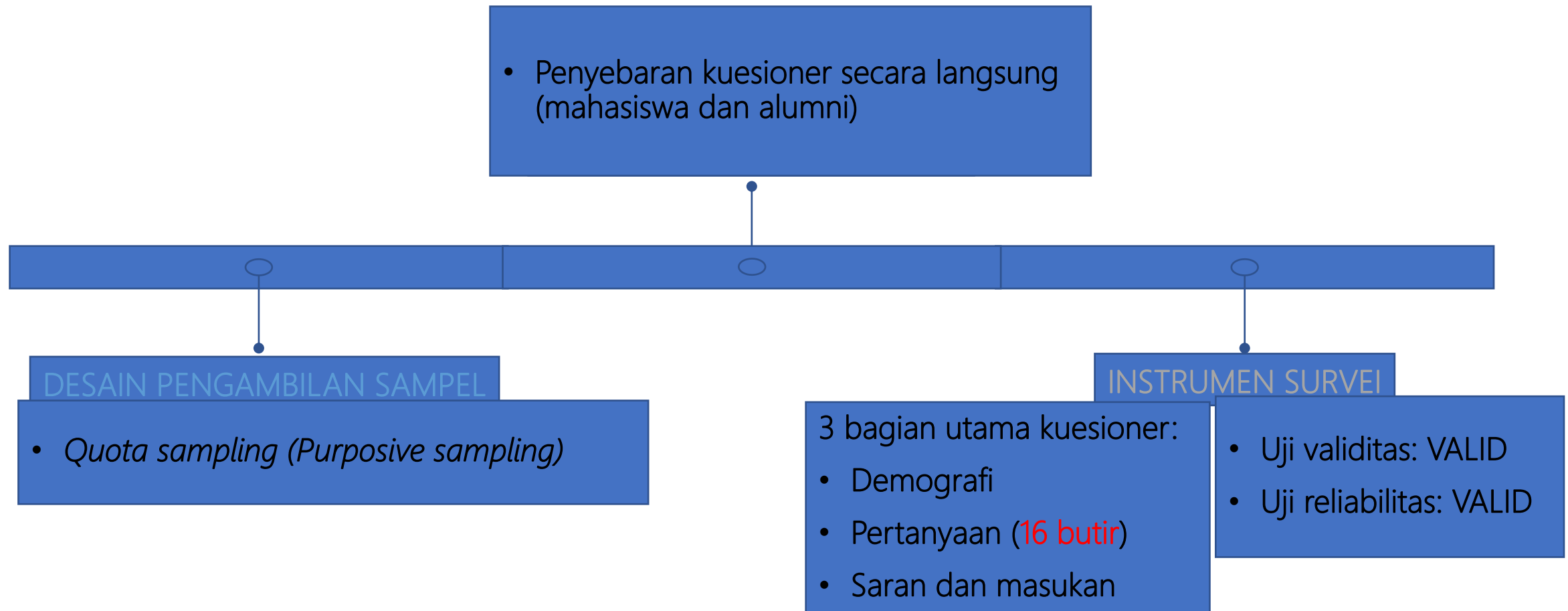


UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

Kegiatan	November 2020				Desember 2020	Januari 2021
	M1	M2	M3	M4	MI-4	MI-1
Persiapan	■					
Desain Instrumen	■	■				
Pengambilan Data			■			
Analisis				■	■	
Pelaporan						■

# METODE PENELITIAN

## Desain Penyampelan



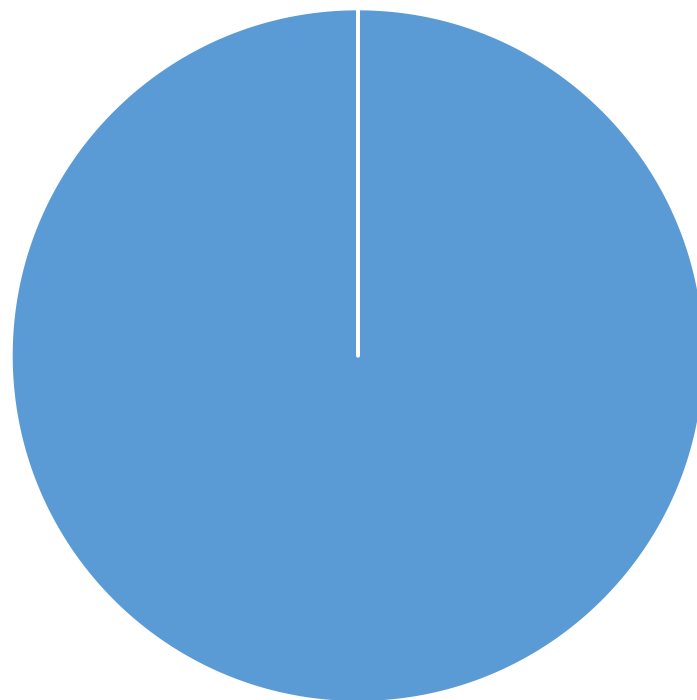
# ANALISIS DAN DISKUSI

## Profil Responden



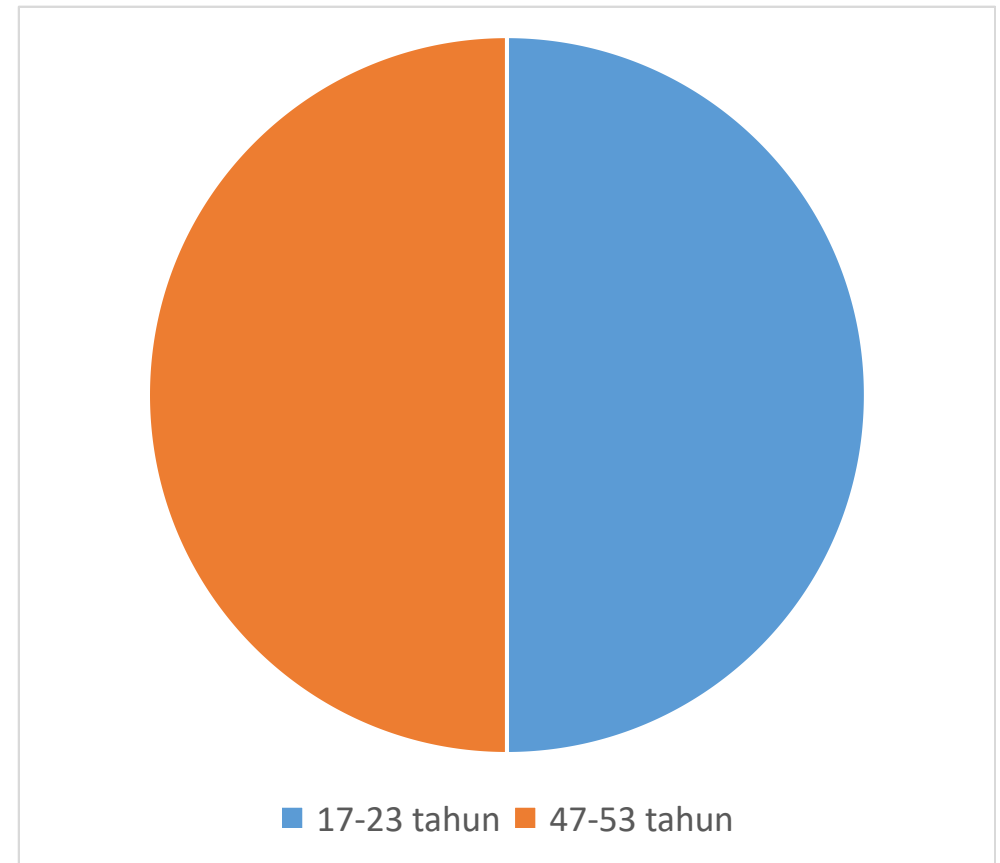
UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

Jenis Kelamin



■ Laki-laki ■ ■

Usia



■ 17-23 tahun ■ 47-53 tahun

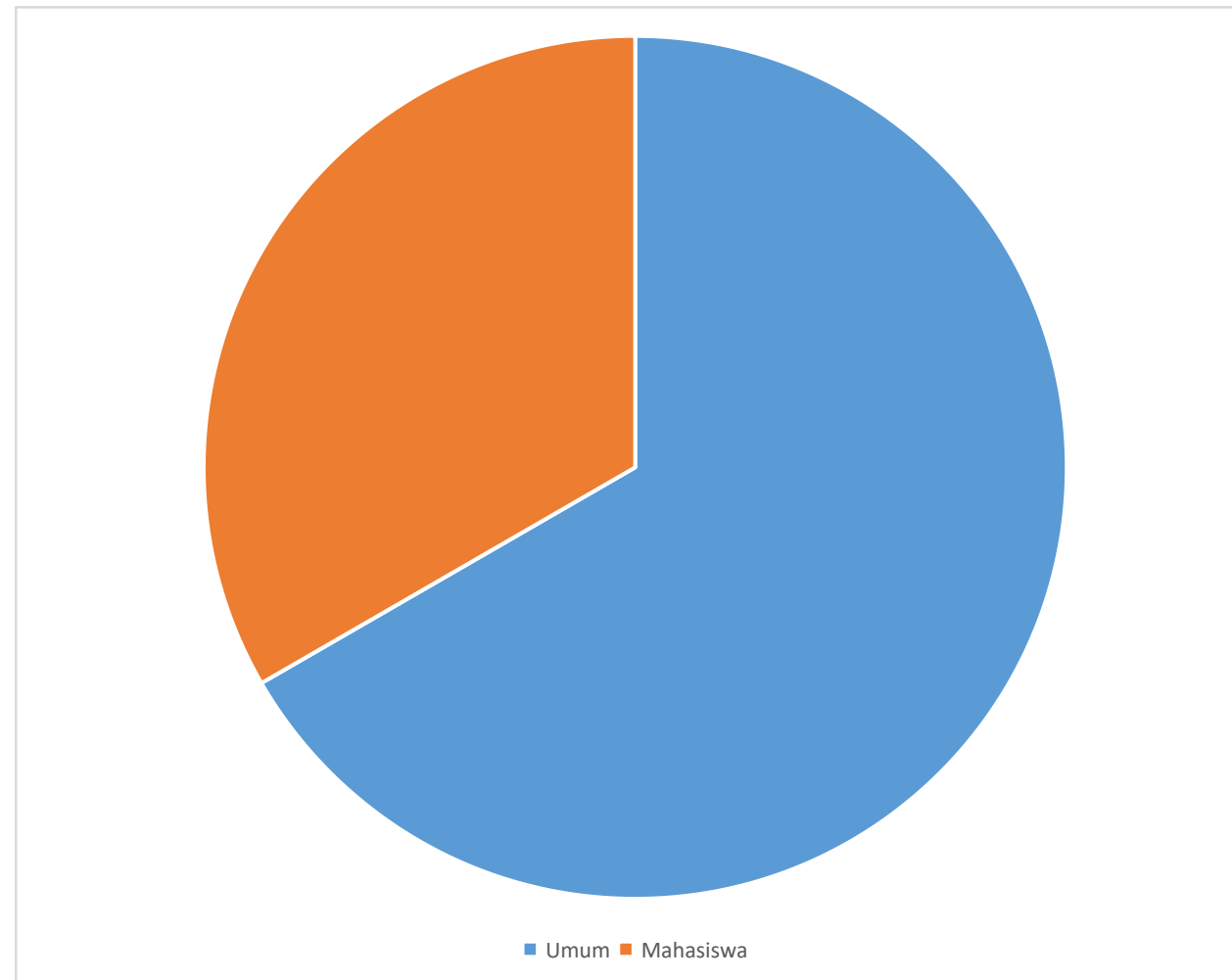
# ANALISIS DAN DISKUSI

## Profil Responden



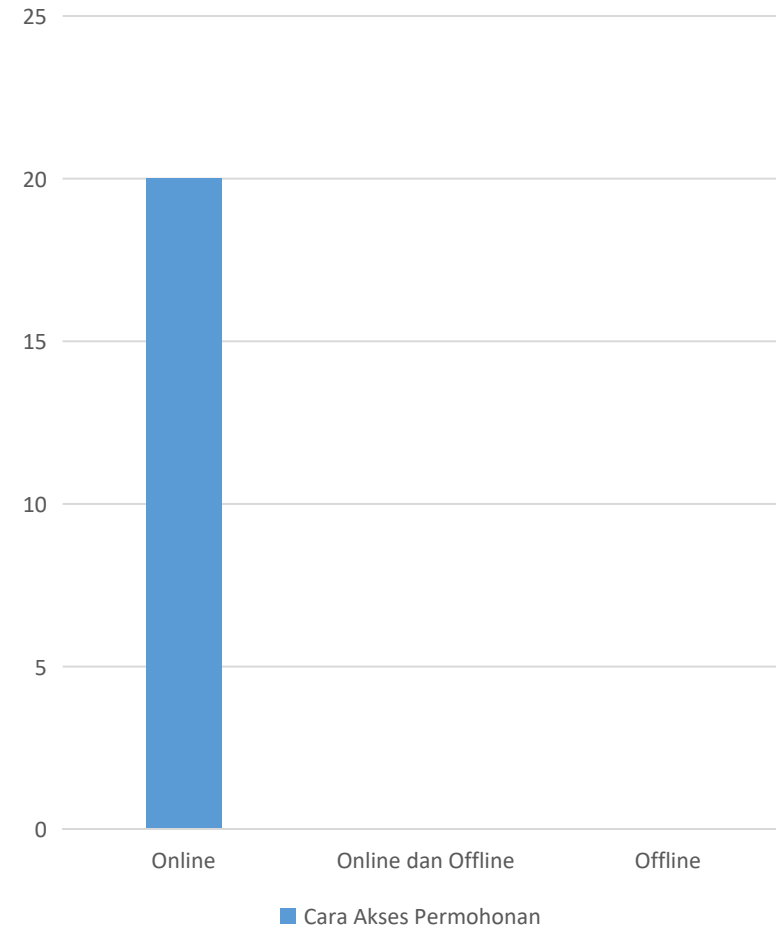
UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

### Status Responden



# ANALISIS DAN DISKUSI

## Cara Mengakses Permohonan



# ANALISIS DAN DISKUSI

## Indeks Kepuasan Layanan Informasi Publik Tahun 2020



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

2020

Indeks Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
4,40	A	Sangat Baik



# ANALISIS DAN DISKUSI

## Indeks Kepuasan per Aspek

No.	Aspek	Indeks	Kategori Kinerja
1.	Kesesuaian Prosedur	4,50	Sangat Baik
2.	Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll.)	4,67	Sangat Baik
3.	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	4,67	Sangat Baik
4.	Sikap Pegawai	3,83	Baik
5.	Waktu Pelayanan	4,08	Baik
6.	Lingkungan Pendukung	4,38	Sangat Baik
7.	Biaya Layanan	4,67	Sangat Baik
Indeks Kepuasan Layanan Informasi Publik PPID UGM		4,40	Sangat Baik

# ANALISIS DAN DISKUSI

Indeks Kepuasan dan Indeks Kepentingan setiap Aspek

No.	Aspek	Indeks Kepuasan
1.	Kesesuaian Prosedur	4,50
2.	Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll.)	4,67
3.	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	4,67
4.	Sikap Pegawai	3,83
5.	Waktu Pelayanan	4,08
6.	Lingkungan Pendukung	4,38
7.	Biaya Layanan	4,67



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

TERIMA KASIH

# LAMPIRAN 1

# ASPEK YANG DIUKUR

## Definisi Operasional dan Pengukuran

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
1. Kesesuaian Prosedur	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Prosedur pelayanan di UGM mudah dan sesuai dengan aturan.	U1
	Petugas pelayanan mengikuti aturan-aturan yang berlaku dan memenuhi tugas dan tanggungjawab yang diberikan untuk memberikan pelayanan.	Pelayanan diberikan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) layanan ini	U5
	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
	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 yang adil kepada semua pihak yang datang.	U8

# ASPEK YANG DIUKUR

## Definisi Operasional dan Pengukuran

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
2. Informasi Layanan	Informasi mengenai persyaratan, prosedur dan petunjuk pengisian dokumen untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan.	UGM memiliki kejelasan alur layanan yang sesuai dengan aturan.	U3
		Informasi layanan memuat semua persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan	
		Informasi layanan memuat semua petunjuk pengisian dokumen layanan	
		Informasi layanan memuat semua informasi terkait jenis/tipe layanan	
		Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar waktu proses layanan	
		Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar hasil layanan	
		Informasi layanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pengguna layanan	
		Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar tarif/biaya resmi layanan *khusus layanan yang berbiaya	

# ASPEK YANG DIUKUR

## Definisi Operasional dan Pengukuran



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
3. Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	Kemampuan Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Petugas pemberi layanan UGM memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	U6
		Pegawai cekatan dalam memberikan layanan	
		Pegawai dapat diandalkan dalam memberikan layanan	
		Pegawai memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan	

# ASPEK YANG DIUKUR

## Definisi Operasional dan Pengukuran

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
4. Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	UGM memberikan pelayanan yang cepat. Layanan diberikan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan Layanan dapat dipantau penggunaannya tentang proses/tahapan penyelesaiannya Sistem untuk memonitor tahapan proses penyelesaian layanan yang sedang dilalui <i>*khusus layanan yang menggunakan sistem online</i>	U7
	Jam operasional dan kemudahan untuk mengakses layanan dengan berbagai cara, termasuk akses layanan secara <i>online</i> .	UGM memiliki kepastian jadwal layanan.	U12



# ASPEK YANG DIUKUR

## Definisi Operasional dan Pengukuran

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
5. Sikap Pegawai	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Petugas pemberi layanan di UGM memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif	U9
		Pegawai bersedia membantu pengguna layanan sesuai tugas yang diatur dalam ketentuan yang resmi	
		Pegawai bersikap sopan kepada pengguna layanan	
		Pegawai mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan	
		Pegawai cepat tanggap dalam memberikan layanan	U4
		Pegawai berpenampilan rapi	
		Pegawai selalu disiplin dalam melaksanakan tugas-tugas mereka.	
		Pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan	

# ASPEK YANG DIUKUR

## Definisi Operasional dan Pengukuran

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
6. Lingkungan Pendukung	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
	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 UGM didukung dengan sarana dan prasarana (termasuk teknologi informasi) yang baik dan memadai.	U16
	Keamanan lingkungan, satuan keamanan dan sarana prasarana yang mendukung keamanan.	UGM memiliki lingkungan yang aman dan mendukung pemberian pelayanan.	U14
	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

# ASPEK YANG DIUKUR

## Definisi Operasional dan Pengukuran

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
7. Biaya	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
	Pembebanan biaya layanan yang besarnya konsisten dan stabil.	<p>Penerapan biaya layanan oleh UGM adalah pasti dan sesuai dengan aturan yang berlaku.</p> <p>Ada kejelasan informasi jumlah tarif atau biaya resmi layanan ini.</p> <p>Besarnya tarif atau biaya resmi layanan ini sesuai dengan aturan/ketentuan yang berlaku.</p> <p>Besarnya tarif atau biaya resmi sesuai dengan layanan yang dijanjikan.</p>	U11

# ASPEK YANG DIUKUR

## Definisi Operasional dan Pengukuran

Aspek	Keterangan	Pernyataan	Kode
8. Sanksi	Konsekuensi non moneter yang harus ditanggung oleh pengguna layanan jika layanan tersebut tidak digunakan dengan benar.	Pengenaan sanksi sesuai dengan proses prosedur operasional standar.	
		Tersedia mekanisme untuk pengajuan keberatan/banding dan, atau dispensasi terhadap sanksi yang diberikan.	
		Aturan mengenai pengenaan sanksi dikomunikasikan secara transparan.	
9. Denda	Aspek hukuman dalam bentuk denda (pembayaran dalam bentuk moneter) jika ada pengguna layanan yang tidak menggunakan layanan dengan benar.	Pengenaan denda sesuai dengan proses prosedur operasional standar.	
		Tersedia mekanisme untuk pengajuan keberatan/banding terhadap denda yang diberikan.	
		Aturan mengenai pengenaan denda dikomunikasikan secara transparan.	
		Pembayaran denda sesuai dengan ketentuan layanan ini.	
		Bilamana terdapat kelebihan pembayaran denda oleh pengguna, maka pengguna dapat dengan mudah untuk menagih kembali.	



## Nilai Interval, Mutu, Kinerja Pelayanan, dan Tingkat Kepentingan

<b>Nilai Interval</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Pelayanan</b>
1,00 - 1,80	E	Tidak Baik
1,81 - 2,60	D	Kurang Baik
2,61 - 3,40	C	Cukup
3,41 - 4,20	B	Baik
4,21 - 5,00	A	Sangat Baik