

UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN

LAYANAN INFORMASI PUBLIK

TAHUN 2023



# PENDAHULUAN

## Referensi

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

## Sasaran survei menurut PermenPANRB No. 14 Tahun 2017

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan informasi publik.
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik.
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan informasi publik.
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik.
- Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik.

## Tujuan

**mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan informasi publik di Universitas Gadjah Mada sepanjang tahun 2023 guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.**



# JADWAL KEGIATAN

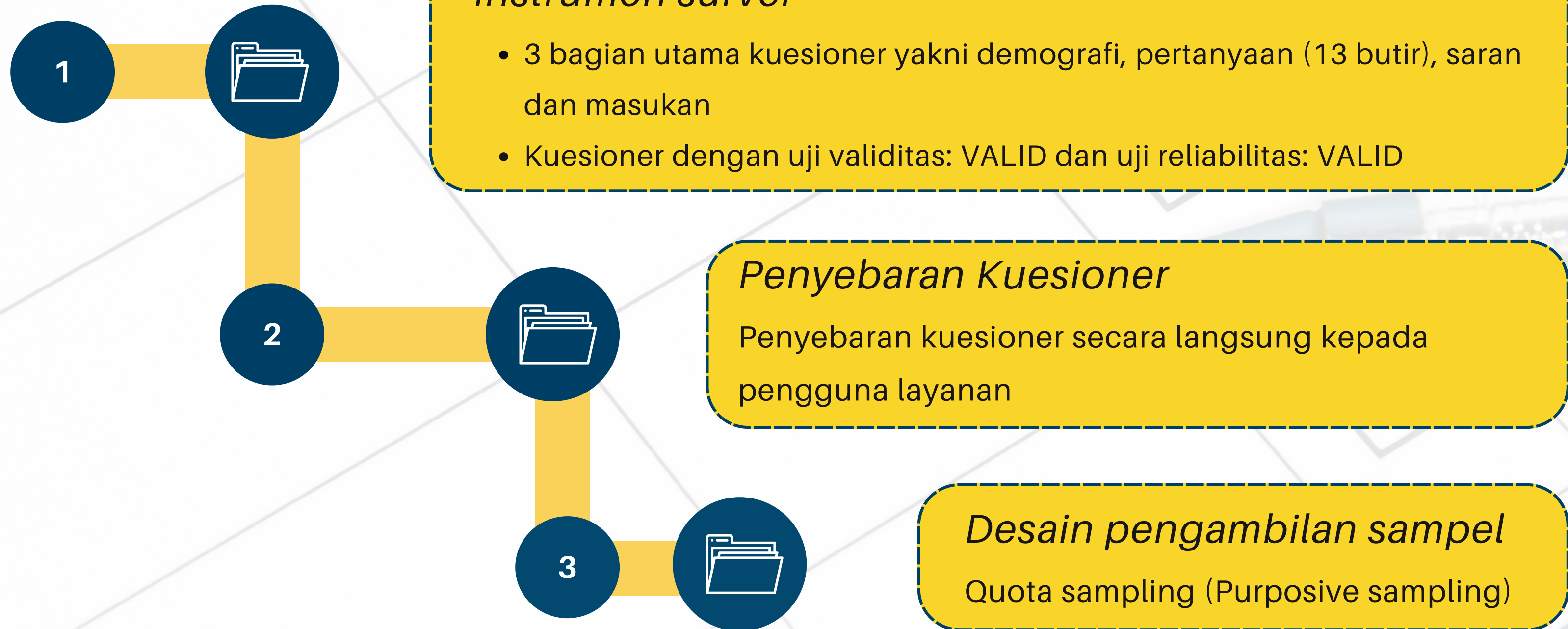


Kegiatan	Desember 2022	Januari s.d. Desember 2023	Januari 2024
Desain instrumen	Yellow background		
Pengambilan data		Yellow background	
Analisis data & pelaporan			Yellow background





# METODE SURVEI





# PERTANYAAN SURVEI

---

**1.a**

**Prosedur pelayanan informasi mudah dan sesuai dengan aturan.**

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

**1.b**

**Pelayanan informasi diberikan sesuai dengan prosedur operasional standar (POS) layanan.**

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

**1.c**

**Penyelenggaraan layanan informasi memiliki informasi alur layanan yang jelas.**

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

# PERTANYAAN SURVEI

**2.a**

**Informasi layanan informasi mudah diakses.**

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

**3.a**

**Petugas pemberi layanan informasi memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.**

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

**3.b.**

**Petugas pemberi layanan informasi cekatan dan dapat diandalkan dalam memberikan layanan.**

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

# PERTANYAAN SURVEI

**4,a**

**Petugas pemberi layanan informasi memberikan pelayanan yang cepat.**

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

**4,b**

**Layanan informasi diberikan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan.**

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

**5.a**

**Petugas pemberi layanan informasi memberikan layanan dengan sopan dan ramah.**

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju



# PERTANYAAN SURVEI

**5.b**

**Petugas pemberi layanan informasi cepat tanggap/responsif dalam memberikan layanan.**

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

**5.c**

**Petugas pemberi layanan informasi berpenampilan rapi.**

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

**6.a**

**Pelayanan informasi dilaksanakan dengan baik.**

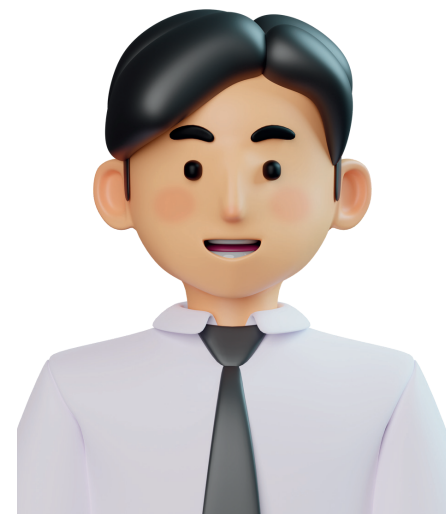
1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

**6.b**

**Pelayanan informasi dilaksanakan dengan baik.**

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

# ANALISIS PROFIL RESPONDEN



**58,3%**

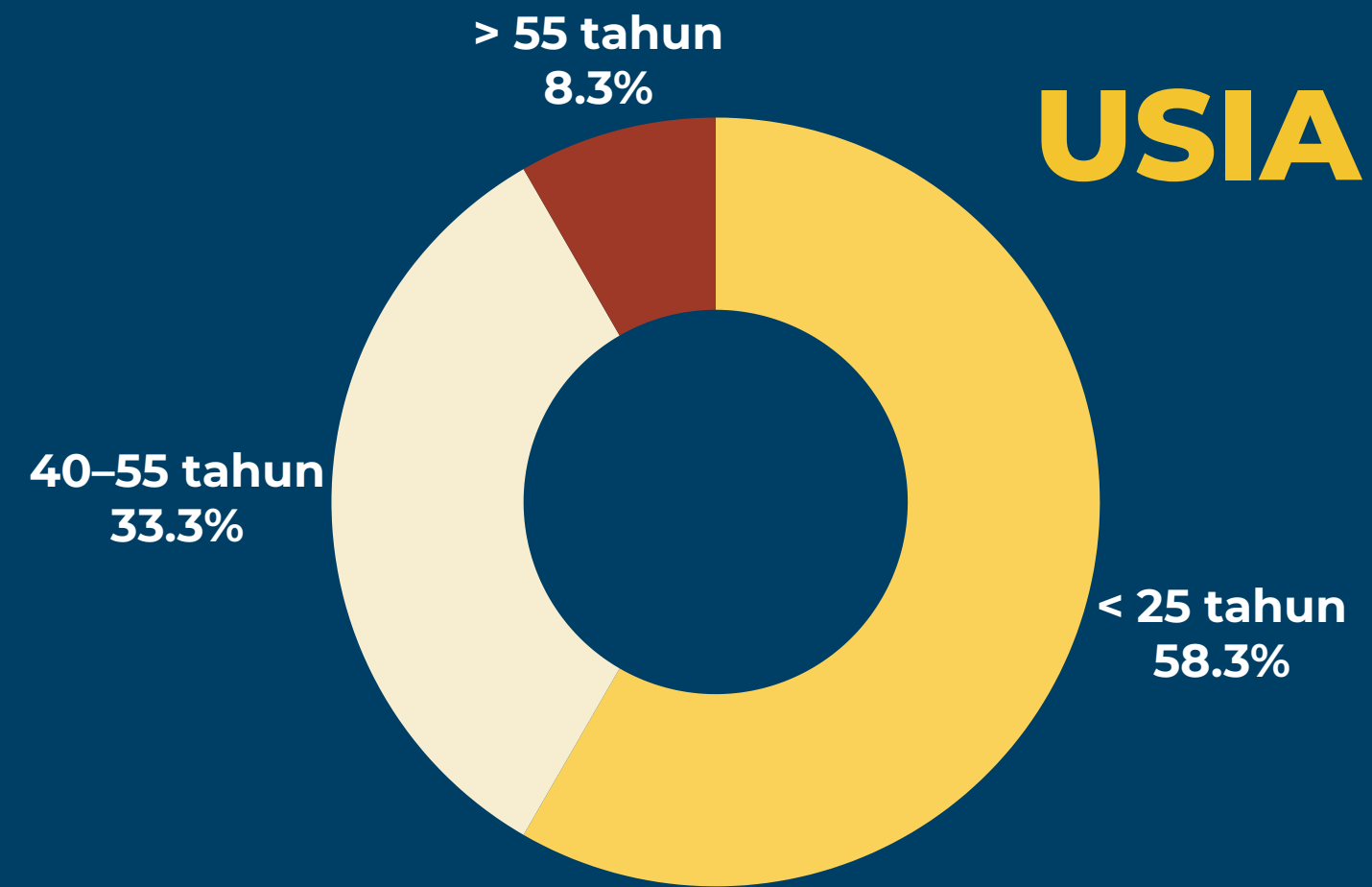
7 responden  
berjenis kelamin  
laki-laki

**41,7%**

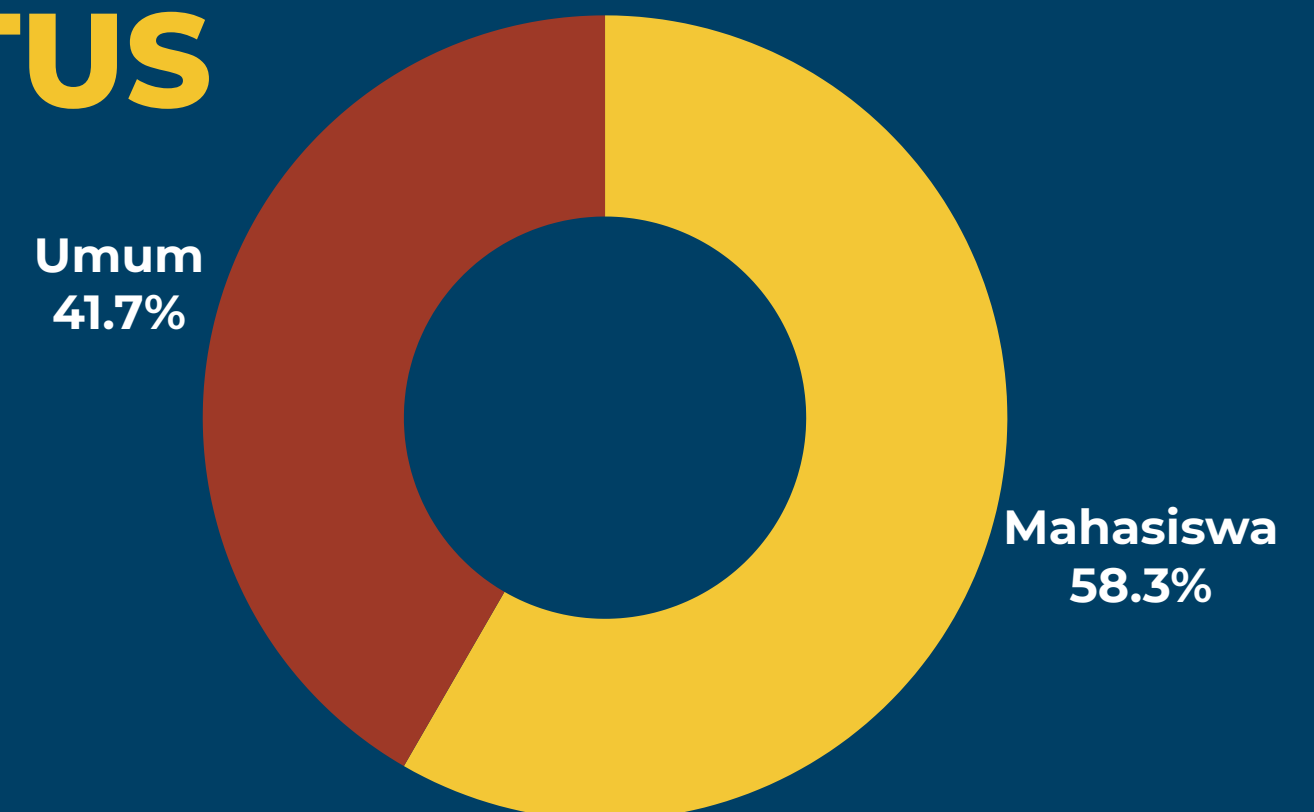
5 responden  
berjenis kelamin  
perempuan

## JENIS KELAMIN

## USIA

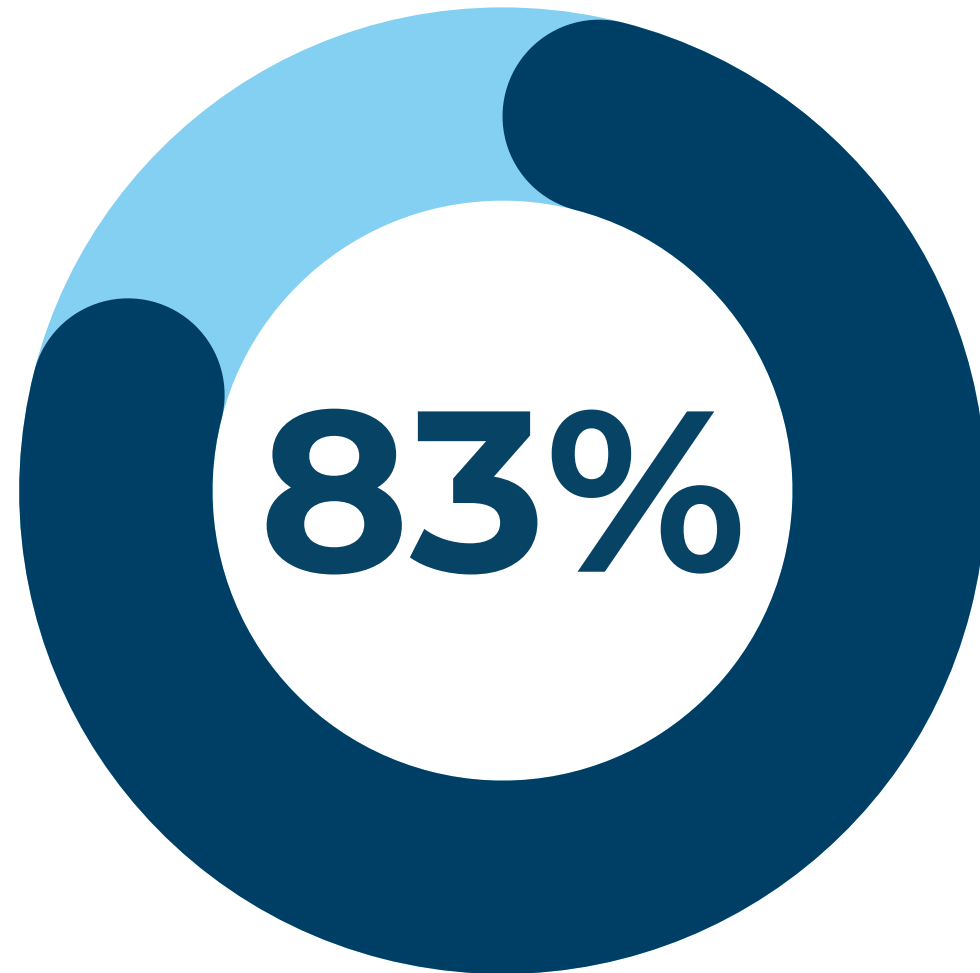


## STATUS



## ANALISIS NILAI

---



**menyatakan Sangat Setuju bahwa Universitas Gadjah Mada telah memberikan layanan informasi dengan baik.**

Sebanyak **12 responden** mengisi survei kepuasan layanan jenis layanan informasi publik pada formulir [ugm.id/surveiSR](http://ugm.id/surveiSR). sepanjang **Januari hingga Desember 2023**.

Dari 12 responden, 10 responden menyatakan Sangat Setuju bahwa Universitas Gadjah Mada telah memberikan layanan informasi dengan baik.

Sementara itu, 1 responden menyatakan Setuju bahwa layanan yang diberikan baik dan 1 responden lainnya menyatakan Netral.



# INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data dilakukan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu 9 unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang kemudian diolah kembali menjadi 13 unsur dalam pertanyaan survei.

## 9 UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### 3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### 4. Biaya/Tarif

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.

# INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA

## 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

## 9. 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

# 9 UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Masing-masing unsur penilaian memiliki rentang nilai 1-5 dengan kategori berturut-turut adalah Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, Sangat Setuju.



# DATA DAN PEMBAHASAN

## Unsur dengan Nilai Kepuasan Tertinggi

**U2.** Kesesuaian pelayanan dengan prosedur operasional standar (4,75)

**U3.** Kejelasan alur layanan (4,75)

**U13.** Sarana dan prasarana memadai (4,75)

## Unsur dengan Nilai Kepuasan Terendah

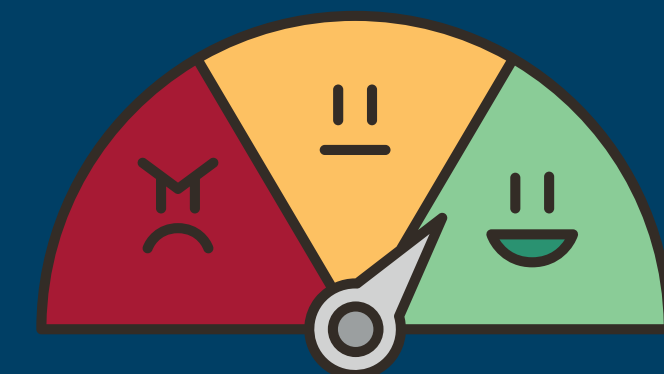
**U7.** Kecepatan pelayanan oleh petugas pemberi layanan informasi (4,33)

**U11.** Petugas pemberi layanan informasi berpenampilan rapi (4,33)

**NILAI SKM 2023**

**92,18**

**SANGAT BAIK**



 **12**  
responden



# DATA DAN PEMBAHASAN

## Indeks Kepuasan per Unsur

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur	Nilai Rata-Rata Unsur Tertimbang	Kategori
U1	Prosedur pelayanan informasi mudah dan sesuai dengan aturan.	4,67	0,36	Sangat Baik
U2	Pelayanan informasi diberikan sesuai dengan prosedur operasional standar (POS) layanan.	4,75	0,37	Sangat Baik
U3	Penyelenggaraan layanan informasi memiliki informasi alur layanan yang jelas.	4,75	0,37	Sangat Baik
U4	Informasi layanan informasi mudah diakses.	4,58	0,35	Sangat Baik
U5	Petugas pemberi layanan informasi memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	4,67	0,36	Sangat Baik
U6	Petugas pemberi layanan informasi cekatan dan dapat diandalkan dalam memberikan layanan.	4,67	0,36	Sangat Baik
U7	Petugas pemberi layanan informasi memberikan pelayanan yang cepat.	4,33	0,33	Sangat Baik

# DATA DAN PEMBAHASAN

## Indeks Kepuasan per Unsur

No.	Unsur SKM	Nilai Rata-Rata Unsur	Nilai Rata-Rata Unsur Tertimbang	Kategori
U8	Layanan informasi diberikan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan.	4,50	0,35	Sangat Baik
U9	Petugas pemberi layanan informasi memberikan layanan dengan sopan dan ramah.	4,67	0,36	Sangat Baik
U10	Petugas pemberi layanan informasi cepat tanggap/responsif dalam memberikan layanan.	4,58	0,35	Sangat Baik
U11	Petugas pemberi layanan informasi berpenampilan rapi.	4,33	0,33	Sangat Baik
U12	Pelayanan informasi dilaksanakan dengan baik.	4,67	0,36	Sangat Baik
U13	Layanan informasi didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan memadai.	4,75	0,37	Sangat Baik
<b>Nilai Indeks</b>		<b>4,61</b>		
<b>Nilai Dasar</b>		<b>92,18</b>		
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A (Sangat Baik)</b>		

# DATA DAN PEMBAHASAN

## Kriteria Penilaian

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,80	20,00-36,00	E	Tidak Baik
2	1,81-2,60	36,10-52,00	D	Kurang Baik
3	2,61-3,40	52,10-68,00	C	Cukup
4	3,41-4,20	68,20-84,00	B	Baik
5	4,21-5,00	84,10-100,00	A	Sangat Baik



# DATA DAN PEMBAHASAN

**Dari Tabel Indeks Kepuasan per Unsur, diperoleh Nilai Indeks 4,61 dan Nilai Dasar 92,18 dengan Mutu Pelayanan A (Sangat Baik).** Nilai terendah terdapat pada U7 (Petugas pemberi layanan informasi memberikan pelayanan yang cepat) dan U11 (Petugas pemberi layanan informasi berpenampilan rapi). Sedangkan nilai tertinggi U2 (Pelayanan informasi diberikan sesuai dengan prosedur operasional standar (POS) layanan), U3 (Penyelenggaraan layanan informasi memiliki informasi alur layanan yang jelas), dan U13 (Layanan informasi didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan memadai). **Secara keseluruhan unsur pada SKM berada pada nilai interval 4,21-5.00,**





# EVALUASI

---

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, walaupun sudah berada di dalam interval 4,21-5.00 (A - Sangat Baik), **terdapat beberapa unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan karena masih berada pada skor 4,33** yaitu U7 (Petugas pemberi layanan informasi memberikan pelayanan yang cepat) dan U11 (Petugas pemberi layanan informasi berpenampilan rapi).

Dalam rangka meningkatkan waktu pelayanan, akan dilakukan **reviu Prosedur Operasional Standar (POS) untuk masing-masing kanal layanan informasi**. Selanjutnya, untuk mengevaluasi unsur penampilan Petugas Pelayanan, akan **dilakukan penyesuaian kembali dengan aturan seragam pegawai Universitas Gadjah Mada dan diagendakan Workshop Peningkatan Pelayanan bagi Petugas Pelayanan Informasi**.

# PENUTUP

**Secara keseluruhan, unsur pada Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik UGM Tahun 2023 telah meraih predikat Sangat Baik.** Capaian ini merupakan kinerja dari seluruh tim yang berdedikasi pada pelaksanaan pelayanan informasi publik di lingkungan UGM. **Evaluasi pada seluruh unsur pelayanan senantiasa dilakukan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan kepercayaan publik terhadap Universitas Gadjah Mada.**

