



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

2017 – SEMESTER 1 2019

LATAR BELAKANG

[Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008](#) tentang Keterbukaan Informasi Publik

[Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2016](#) tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia

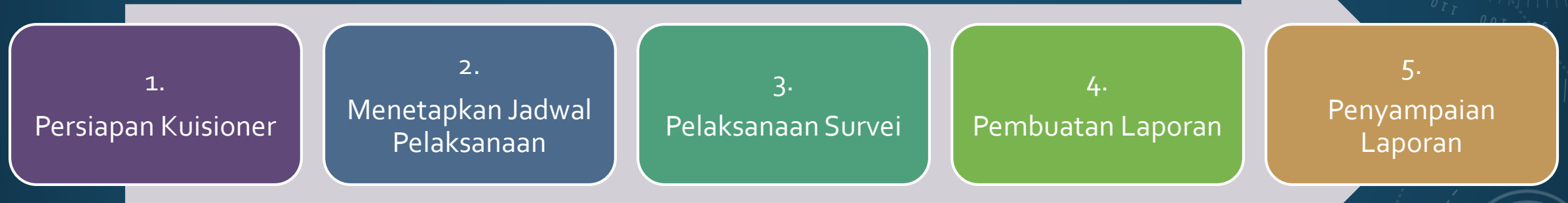
[Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010](#) tentang Standar Layanan Informasi Publik

[Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017](#) tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Sebagai [evaluasi dan peningkatan](#) pelayanan publik yang dilakukan oleh PPID ITS

Sebagai [rekomendasi](#) untuk menetapkan kebijakan pelayanan publik selanjutnya

TAHAPAN PELAKSANAAN



FORM SURVEI



Kepuasan Layanan Informasi Publik di ITS

Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

* Wajib

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
 Perempuan

Pendidikan *

- SD
 SMP
 SMA
 DIPLOMA
 S1
 S2
 S3
 Yang lain: _____

Pekerjaan *

- PNS
 Swasta
 Karyawan
 Pelajar/Mahasiswa
 Tidak/Belum Bekerja
 Yang lain: _____

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya? *

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di ITS ini? *

- Tidak mudah
 Kurang mudah
 Mudah
 Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak cepat
 Kurang cepat
 Cepat
 Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan? *

- Sangat mahal
 Cukup mahal
 Murah
 Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- Tidak kompeten
 Kurang kompeten
 Kompeten
 Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- Tidak sopan dan ramah
 Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- Tidak ada
 Ada tetapi tidak berfungsi
 Berfungsi kurang maksimal
 Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat Baik

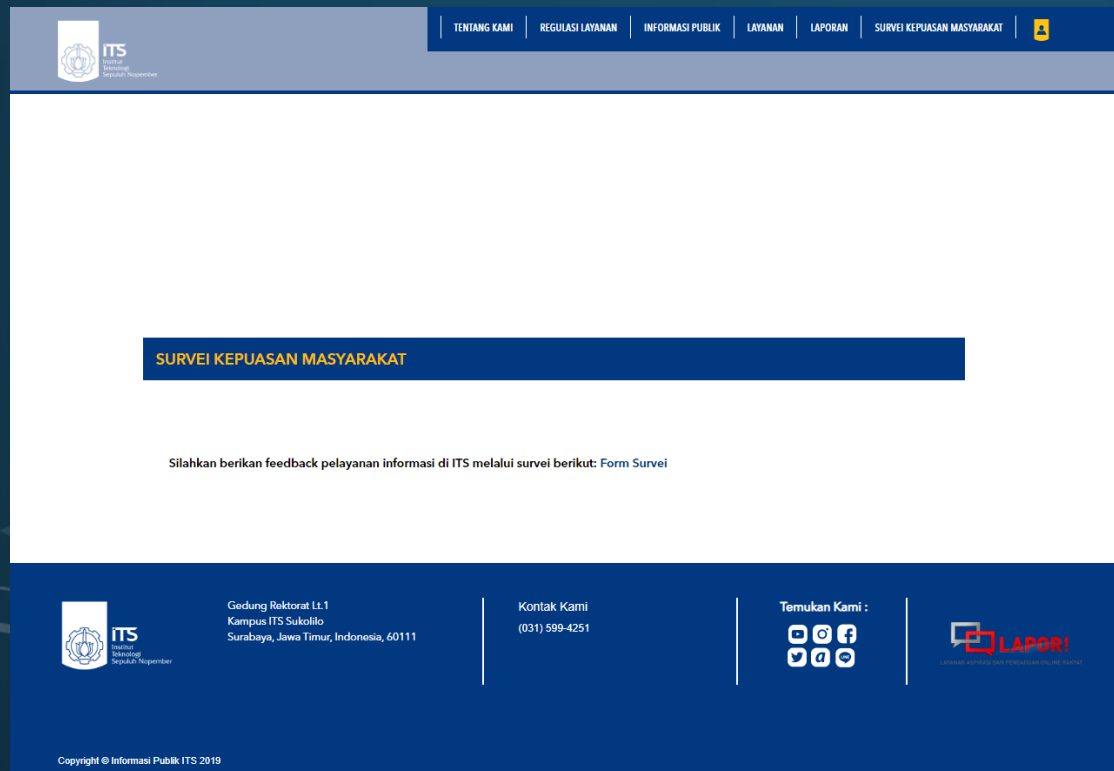
KIRIM

JADWAL PELAKSANAAN :

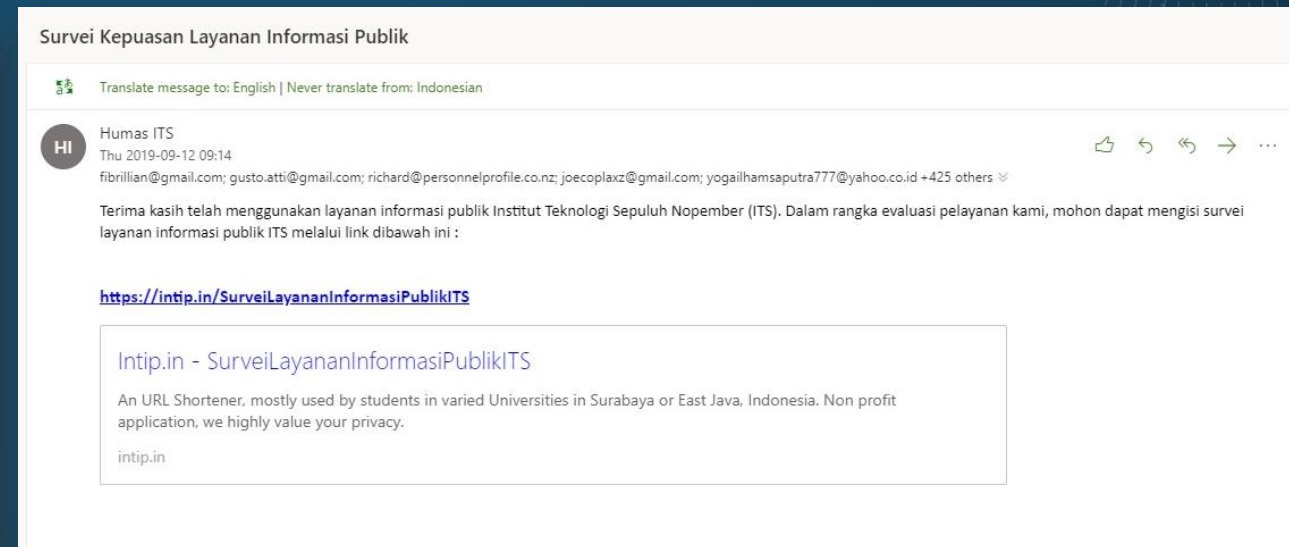
12 September 2019 – 24 September 2019

PENYEBARAN KUISIONER SURVEI :

- Melalui web info.its.ac.id
- Mengirimkan email link kuisioner survei ke pemohon yang ada di daftar register permohonan



The screenshot shows the ITS website header with navigation links: TENTANG KAMI, REGULASI LAYANAN, INFORMASI PUBLIK, LAYANAN, LAPORAN, and SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT. A blue banner reads 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT'. Below it, text says 'Silahkan berikan feedback pelayanan informasi di ITS melalui survei berikut: Form Survei'.



The screenshot shows an email titled 'Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik'. The sender is 'Humas ITS' with the date 'Thu 2019-09-12 09:14'. The email body says: 'Terima kasih telah menggunakan layanan informasi publik Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). Dalam rangka evaluasi pelayanan kami, mohon dapat mengisi survei layanan informasi publik ITS melalui link dibawah ini :'. A link is provided: <https://intip.in/SurveiLayananInformasiPublikITS>. Below the link is a preview of the Intip.in URL shortener page, which includes the text: 'Intip.in - SurveiLayananInformasiPublikITS. An URL Shortener, mostly used by students in varied Universities in Surabaya or East Java, Indonesia. Non profit application, we highly value your privacy. intip.in'.

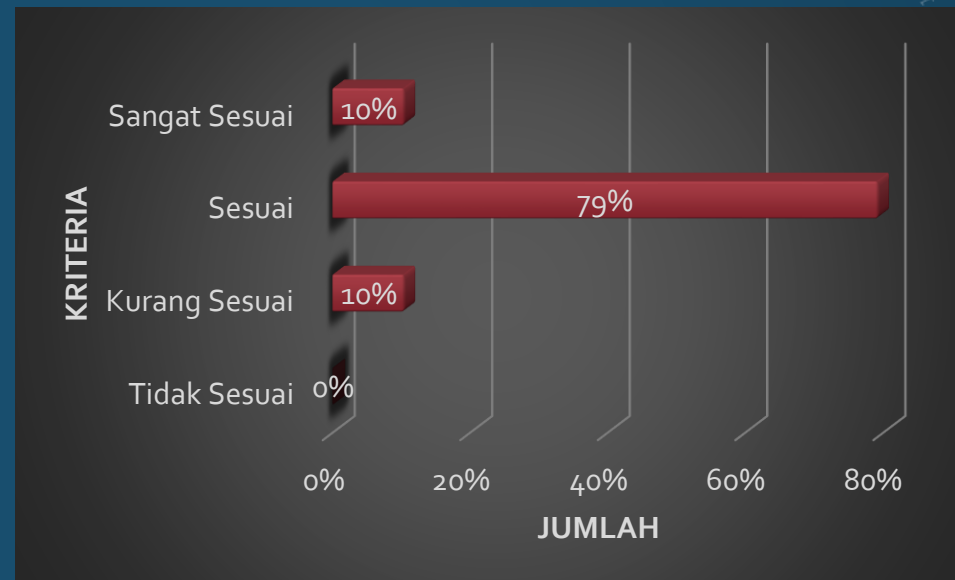
Dasar Peraturan :

Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 14 Tahun 2017 tentang
Pedoman Penyusunan Survei
Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik



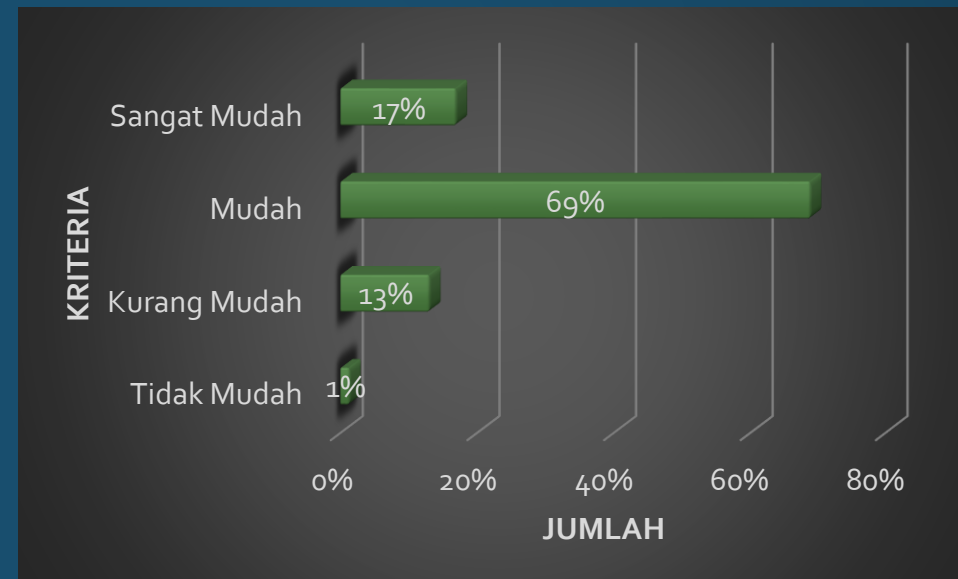
1. PERSYARATAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya?	Jumlah
Tidak Sesuai	0
Kurang Sesuai	8
Sesuai	61
Sangat Sesuai	8
TOTAL	77



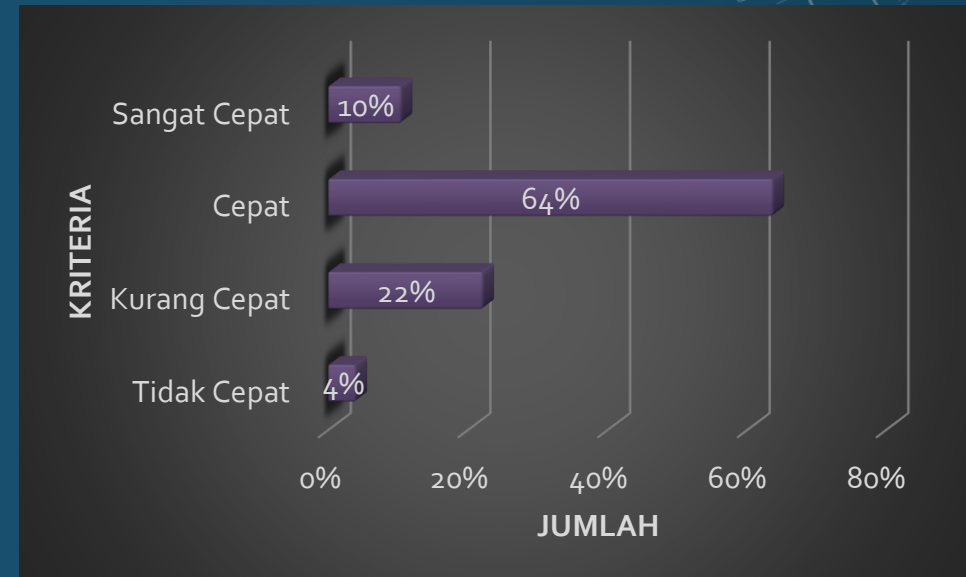
2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di ITS ini?	Jumlah
Tidak Mudah	1
Kurang Mudah	10
Mudah	53
Sangat Mudah	13
TOTAL	77



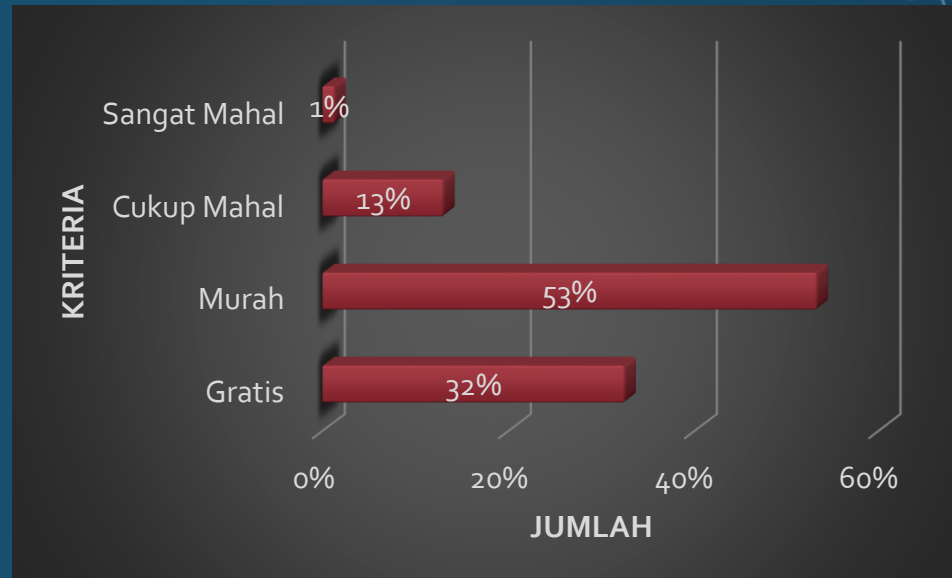
3. WAKTU PENYELESAIAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Jumlah
Tidak Cepat	3
Kurang Cepat	17
Cepat	49
Sangat Cepat	8
TOTAL	77



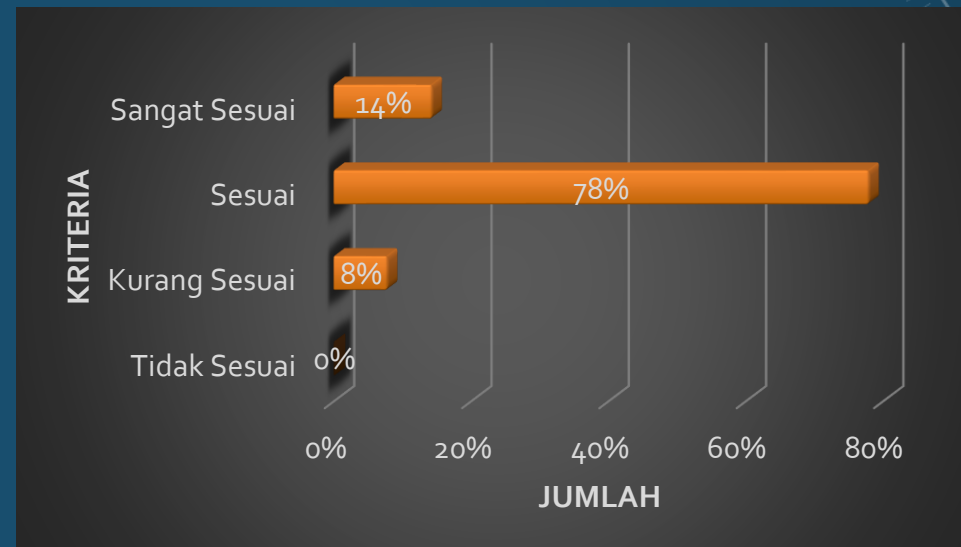
4. BIAYA /TARIF

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan?	Jumlah
Gratis	25
Murah	41
Cukup Mahal	10
Sangat Mahal	1
TOTAL	77



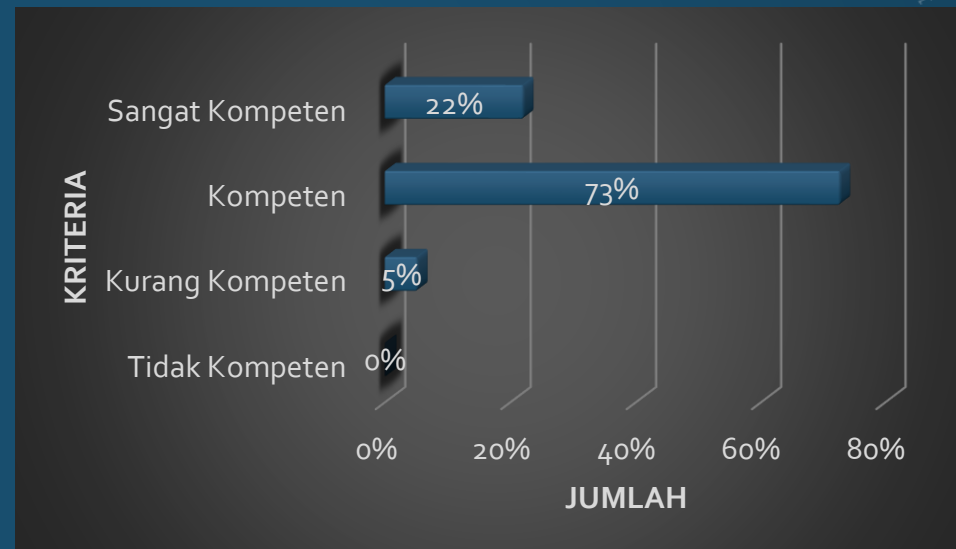
5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Jumlah
Tidak Sesuai	0
Kurang Sesuai	6
Sesuai	60
Sangat Sesuai	11
TOTAL	77



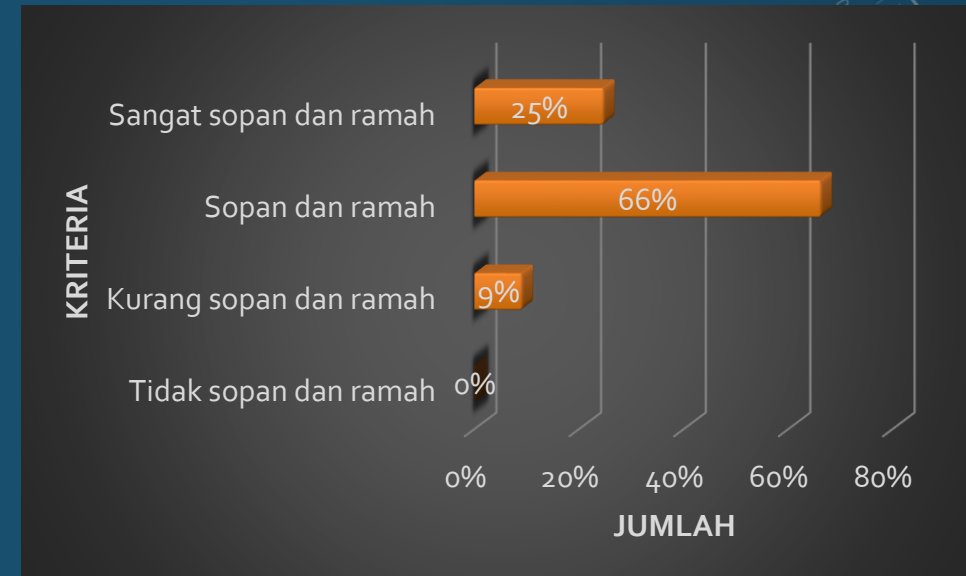
6. KOMPETENSI PELAKSANA

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Jumlah
Tidak Kompeten	0
Kurang Kompeten	4
Kompeten	56
Sangat Kompeten	17
TOTAL	77



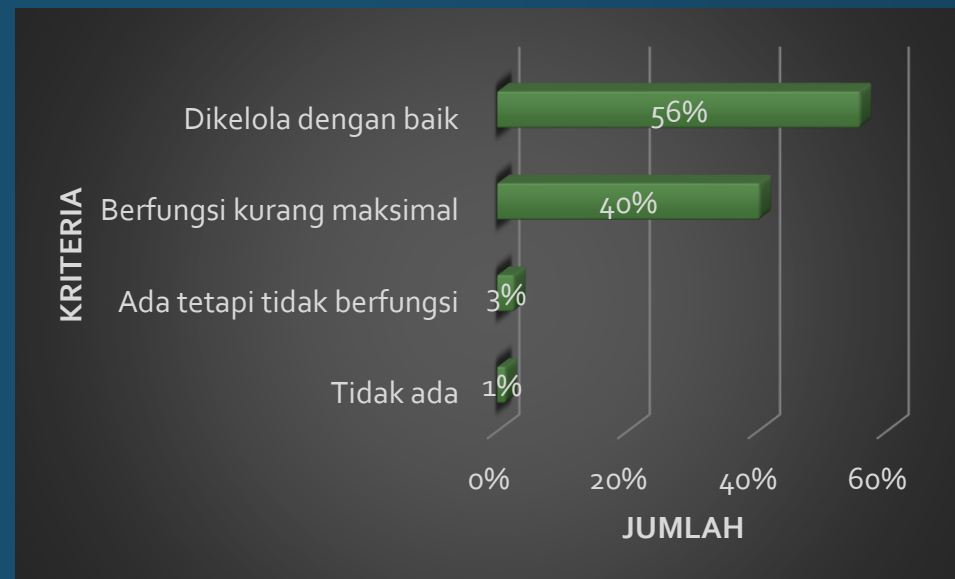
7. PERILAKU PELAKSANA

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Jumlah
Tidak sopan dan ramah	0
Kurang sopan dan ramah	7
Sopan dan ramah	51
Sangat sopan dan ramah	19
TOTAL	77



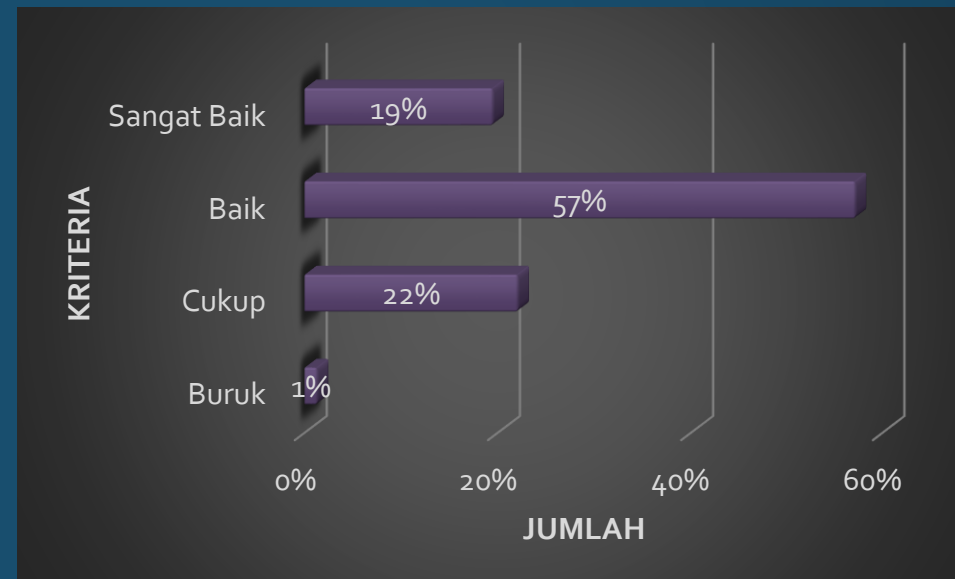
8. PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Jumlah
Tidak ada	1
Ada tetapi tidak berfungsi	2
Berfungsi kurang maksimal	31
Dikelola dengan baik	43
TOTAL	77



9. SARANA DAN PRASARANA

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Jumlah
Buruk	1
Cukup	17
Baik	44
Sangat Baik	15
TOTAL	77





PPID – ITS

WWW.INFO.ITS.AC.ID

Gedung Rektorat Lt.1

Kampus ITS Sukolilo

(031) 599-4251

