

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2021

FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR ISI

I. Pendahuluan	
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	1
C. Sasaran	2
D. Metode Pengumpulan Data	2
II. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	
A. Hasil survey kepuasan unit layanan kemahasiswaan.....	3
B. Hasil survey kepuasan mitra penelitian dan pengabdian kepada masyarakat	14
C. Hasil survey kepuasan layanan keuangan, pengelolaan SDM dan pengelolaan kepemimpinan	23
III. Penutup	
A. Kesimpulan	31
B. Saran Pengembangan	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif. IKM sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, utamanya memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik dalam melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang diadakan secara berkala. Pengadaan IKM di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Brawijaya bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kemahasiswaan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan kepemimpinan.

Dalam mewujudkan tujuan tersebut, FISIP menyebarkan tiga kuesioner. Pertama, kuesioner untuk mengukur kepuasan unit layanan kemahasiswaan. Mulai dari pengetahuan mahasiswa mengenai unit layanan kemahasiswaan di tingkat Fakultas maupun Universitas, sarana dan prasarana, Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM), beasiswa hingga layanan keuangan bagi mahasiswa. Target responden dari kuesioner ini merupakan seluruh mahasiswa FISIP. Kedua, kuesioner untuk mengukur kepuasan mitra penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Pengukuran dilakukan pada aspek proses penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, layanan administrasi Badan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (BPPM) FISIP, kepuasan penelitian, kepuasan pengabdian kepada masyarakat hingga kerja sama dengan mitra penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Target kuesioner ini merupakan peneliti, pelaksana pengabdian kepada masyarakat, serta mitra yang menjalin kerja sama dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Ketiga, kuesioner untuk mengukur kepuasan layanan keuangan, pengelolaan SDM dan pengelolaan kepemimpinan. Target kuesioner ini adalah dosen maupun tenaga kependidikan FISIP UB.

Laporan IKM ini diharapkan dapat bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Tujuan

Laporan IKM 2021 ini bertujuan untuk mengukur penilaian kepuasan terhadap unit layanan kemahasiswaan, pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat,

serta layanan keuangan, pengelolaan SDM dan pengelolaan kepemimpinan. Kedepannya laporan IKM 2021 ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Jurusan Psikologi FISIP Universitas Brawijaya.

C. Sasaran

Laporan IKM 2021 ini memiliki sejumlah sasaran dalam bentuk evaluasi penilaian dari:

- 1) Mahasiswa FISIP Universitas Brawijaya.
- 2) Peneliti, pelaksana pengabdian kepada masyarakat, serta mitra yang bekerjasama dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- 3) Dosen dan tenaga kependidikan FISIP Universitas Brawijaya.

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan melalui bentuk survey kepuasan yang dianalisis secara statistik deskriptif.

BAB II

HASIL

A. Hasil Survey Kepuasan Unit Layanan Kemahasiswaan

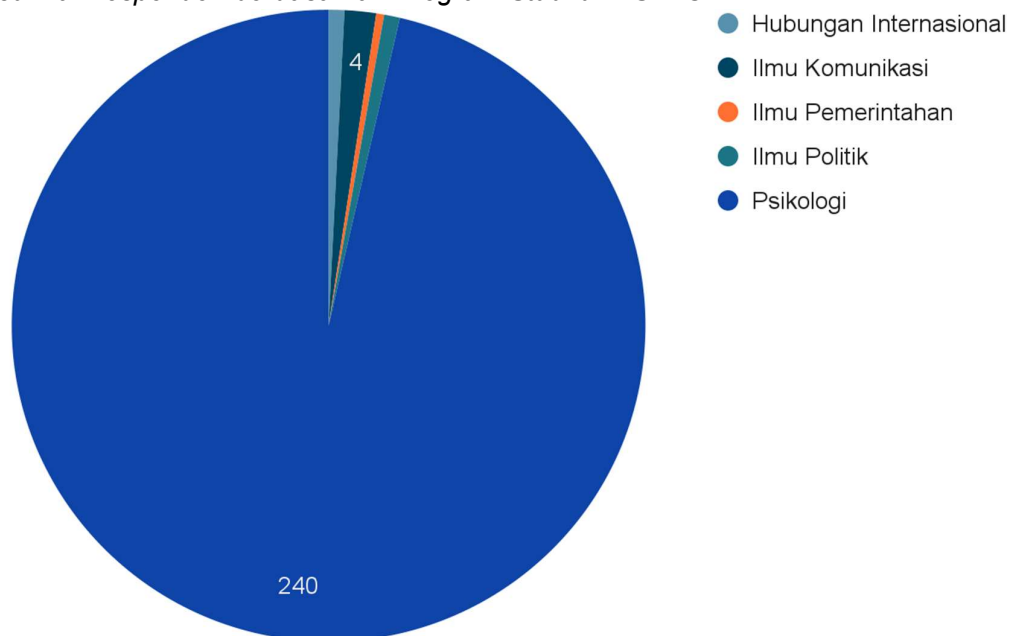
Universitas Brawijaya dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) memiliki beberapa unit layanan kemahasiswaan yang bertujuan untuk memberikan fasilitas-fasilitas yang mendukung kegiatan akademik maupun non-akademik bagi seluruh mahasiswa. Guna meningkatkan kepuasan mahasiswa di dalam menggunakan unit layanan kemahasiswaan maupun akses keuangan, sarana dan prasarana maka diadakan penyebaran survei kepuasan unit layanan kemahasiswaan kepada seluruh mahasiswa FISIP secara online melalui tautan: <https://bit.ly/KuesionerSurveyKepuasanLayananMahasiswa>. Berikut ini adalah hasil dari survey kepuasan unit layanan kemahasiswaan.

1. Data Demografi

Sejumlah 249 mahasiswa FISIP UB berpartisipasi mengisi survey kepuasan unit layanan kemahasiswaan, dan didominasi oleh PS S1 Psikologi sejumlah lebih dari 90%.

Gambar 1

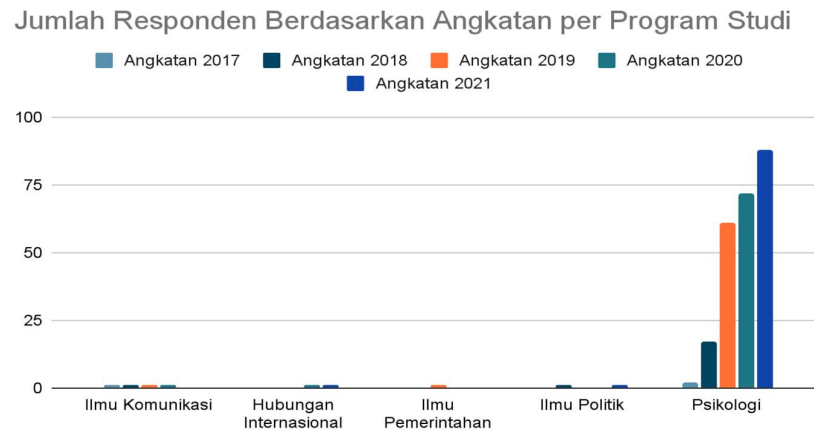
Jumlah responden berdasarkan Program Studi di FISIP UB



Sementara itu, sebaran responden berdasarkan tahun angkatan masing-masing prodi adalah sebagai berikut:

Gambar 2

Sebaran Responden berdasarkan angkatan per Program Studi



Berdasarkan gambar 2, dapat diketahui bahwa responden yang mengisi survey kepuasan layanan unit kemahasiswaan sebagian besar diwakili oleh Program Studi Psikologi dan terbanyak pada angkatan 2021.

2. Hasil Survei Mengenai Pengetahuan Mahasiswa Tentang Unit Layanan Kemahasiswaan

Berbagai unit layanan kemahasiswaan yang menjadi penilaian dalam laporan ini pada lima unit layanan, yaitu Badan Konseling Mahasiswa FISIP (BKM), Unit Layanan Tindak Kekerasan Seksual dan Perundungan (ULTKSP), Pusat Studi dan Layanan Disabilitas (PSLD), (Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Mahasiswa (UPKKM), dan Badan Inovasi dan Inkubator Wirausaha (BIIW).

Gambar 3

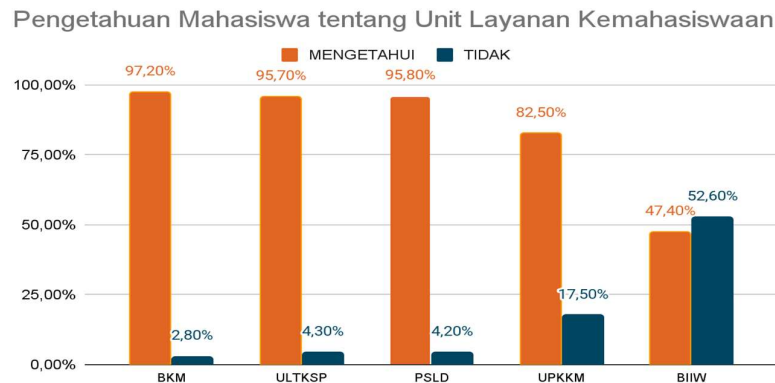
Pengetahuan mahasiswa tentang keberadaan Unit Layanan Kemahasiswaan



Hasil survei mengenai pengetahuan mahasiswa FISIP terkait keberadaan Unit Layanan Kemahasiswaan tersebut diatas menunjukkan bahwa 76% mahasiswa secara umum mengetahui adanya unit-unit layanan kemahasiswaan di FISIP dan Universitas Brawijaya. Gambar 4 menunjukkan rincian pengetahuan mahasiswa tentang setiap unit layanan kemahasiswaan.

Gambar 4

Pengetahuan mahasiswa tentang setiap unit layanan kemahasiswaan



Hasil menunjukkan bahwa persentase mahasiswa mengetahui tentang unit layanan kemahasiswaan lebih dari 80%. Terutama pada unit layanan kemahasiswaan Badan Konseling Mahasiswa (BKM) dan Pusat Studi Layanan Disabilitas (PSLD). FISIP merupakan fakultas pertama di Universitas Brawijaya yang menyediakan layanan konseling melalui BKM. Layanan ini didirikan dengan tujuan untuk memfasilitasi atau membantu mahasiswa FISIP dalam menghadapi permasalahan sehari-hari yang mungkin muncul dan mengganggu aktivitas sehari-hari dan berdampak pada performa akademis mahasiswa. Konselor BKM merupakan dosen Jurusan Psikologi FISIP UB yang memiliki kompetensi untuk melakukan konseling mahasiswa. Adanya informasi yang jelas mengenai aksesibilitas layanan BKM di website FISIP semakin memudahkan mahasiswa untuk mengetahui layanan BKM.

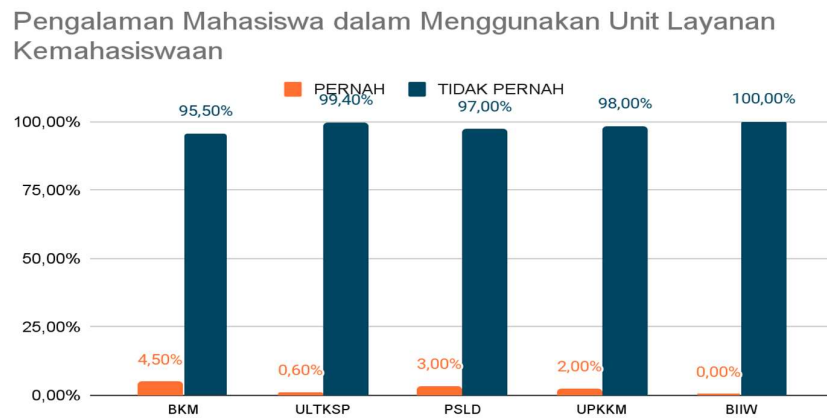
Sementara itu, Universitas Brawijaya sebagai salah satu universitas inklusi di Indonesia memiliki Pusat Studi Layanan Disabilitas (PSLD) sejak tahun 2012. Melalui PSLD, Universitas Brawijaya dapat memberikan fasilitas pembelajaran bagi mahasiswa disabilitas, seperti adanya pendamping bagi mahasiswa difabel, pembuatan buku digital, penelitian, bantuan mahasiswa difabel untuk kepentingan organisasi, menyediakan tutor khusus untuk konseling, pengembangan akses teknologi serta adanya pelatihan bagi dosen-dosen dalam mengajar mahasiswa difabel. Pemenuhan hak dasar penyandang disabilitas melalui PSLD inilah yang kemudian dinilai terbaik di dunia.

3. Hasil Survei Pengalaman Menggunakan Unit Layanan Kemahasiswaan

Adanya unit layanan kemahasiswaan baik di tingkat Fakultas maupun Universitas diharapkan dapat memberikan fasilitas yang mendukung proses pembelajaran mahasiswa, baik secara akademik dan non-akademik. Berikut ini adalah pengalaman mahasiswa dalam menggunakan unit layanan kemahasiswaan.

Gambar 5

Pengalaman mahasiswa dalam menggunakan unit layanan kemahasiswaan



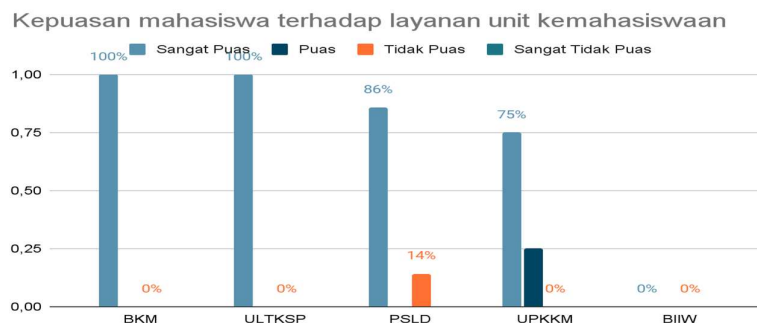
Berdasarkan gambar 5, dapat dipahami bahwa kurang dari 10% responden pernah menggunakan unit layanan kemahasiswaan (BKM, ULTKSP, PSLD, dan UPKKM). Hal ini dapat disebabkan akibat kondisi pandemi COVID-19 sehingga aktivitas mahasiswa sangat jarang di kampus dan memungkinkan sedikitnya mahasiswa menggunakan unit layanan tersebut. Selain itu, tidak ada responden yang mengikuti unit BIIW. Hal ini dapat disebabkan kurangnya sosialisasi mengenai unit layanan tersebut kepada mahasiswa.

4. Hasil kepuasan mahasiswa terhadap unit layanan kemahasiswaan

Peningkatan kualitas dari unit layanan kemahasiswaan dapat dilihat dari kepuasan penggunaannya, yaitu mahasiswa. Berikut ini hasil kepuasan mahasiswa terhadap unit layanan kemahasiswaan.

Gambar 6

Kepuasan mahasiswa terhadap unit layanan kemahasiswaan



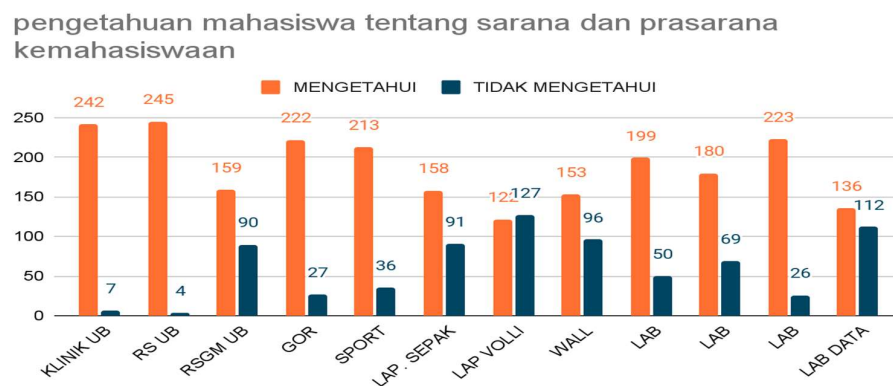
Berdasarkan gambar 6, dapat dipahami bahwa secara umum mahasiswa merasa sangat puas terhadap unit BKM, ULTKSP, PSLD dan UPKKM. Sementara BIIW tidak memperoleh skor karena mahasiswa belum memanfaatkan secara optimal layanan badan kewirausahaan tersebut.

5. Hasil Survei Mengenai Pengetahuan Mahasiswa Tentang Sarana dan Prasarana Kemahasiswaan

Selain adanya unit layanan kemahasiswaan, FISIP maupun Universitas Brawijaya juga membangun sarana dan prasarana yang dapat digunakan mahasiswa untuk meningkatkan kemampuannya di bidang akademik maupun non-akademik, juga kebutuhan kesehatan fisik maupun mental. Layanan tersebut antara lain: klinik UB, Rumah Sakit UB, Rumah Sakit Gigi dan Mulut UB, GOR, *Sport center*, lapangan sepak bola, lapangan voli, *wall climbing*, laboratorium komputer FISIP, laboratorium bahasa FISIP, laboratorium Psikologi dan laboratorium data *science* FISIP.

Gambar 7

Pengetahuan mahasiswa tentang sarana dan prasarana kemahasiswaan



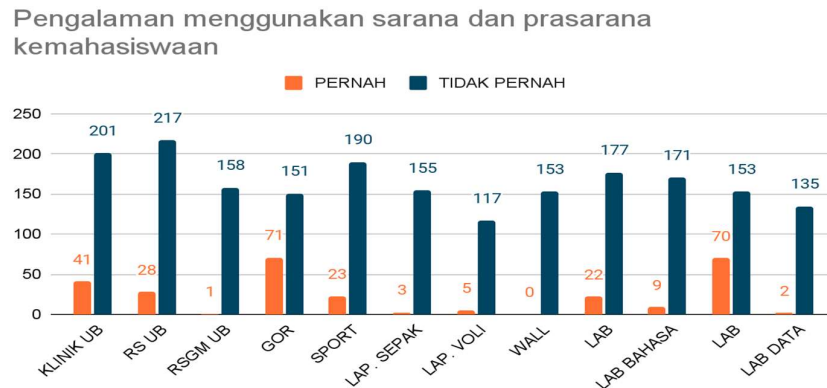
Berdasarkan gambar 7, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mengetahui tentang sarana dan prasarana tersebut. Terutama pada fasilitas kesehatan yaitu klinik UB dan Rumah Sakit UB, hal ini mencerminkan bahwa fasilitas tersebut sangat dibutuhkan mahasiswa.

6. Hasil survei pengalaman menggunakan sarana dan prasarana kemahasiswaan

Adanya sarana dan prasarana baik di tingkat Fakultas maupun Universitas diharapkan dapat memberikan fasilitas yang mendukung proses pembelajaran mahasiswa, baik secara akademik dan non-akademik. Berikut ini adalah pengalaman mahasiswa dalam menggunakan sarana dan prasarana kemahasiswaan.

Gambar 8

Pengalaman menggunakan sarana dan prasarana kemahasiswaan



Berdasarkan gambar 8, dapat dipahami bahwa sebagian besar responden tidak pernah menggunakan sarana dan prasarana kemahasiswaan. Hal ini dapat disebabkan akibat kondisi pandemi COVID-19 sehingga aktivitas mahasiswa sangat jarang di kampus dan memungkinkan sedikitnya mahasiswa menggunakan sarana dan prasarana tersebut. Selain itu, tidak ada responden yang mengakses *wall climbing*. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan mahasiswa tentang lokasi *wall climbing* di UB.

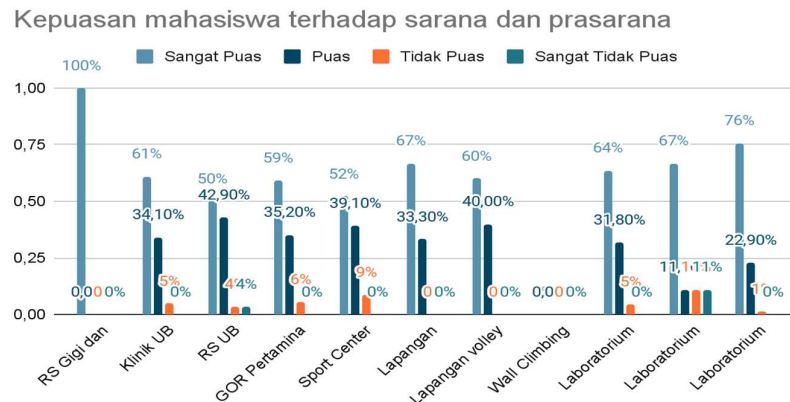
Mahasiswa yang pernah mengakses sarana dan prasarana di Klinik UB biasanya menggunakan fasilitas poli umum, gigi, pembelian obat maupun pemeriksaan kesehatan umum. Begitupula di RSUB menggunakan layanan tes urine, vaksin COVID-19, poli jiwa, pengobatan umum, tes narkoba, poli THT dan layanan dokter spesialis. Sementara di GOR Pertamina biasanya digunakan mahasiswa untuk acara organisasi, latihan maupun persiapan pertandingan, dan sport center digunakan untuk aktivitas gym, zumba dan yoga.

7. Hasil Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana

Peningkatan kualitas terhadap sarana dan prasarana didapatkan dari evaluasi kepuasan mahasiswa yang menggunakan fasilitas tersebut. Berikut ini hasil kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana kemahasiswaan.

Gambar 9

Kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan sarana dan prasarana



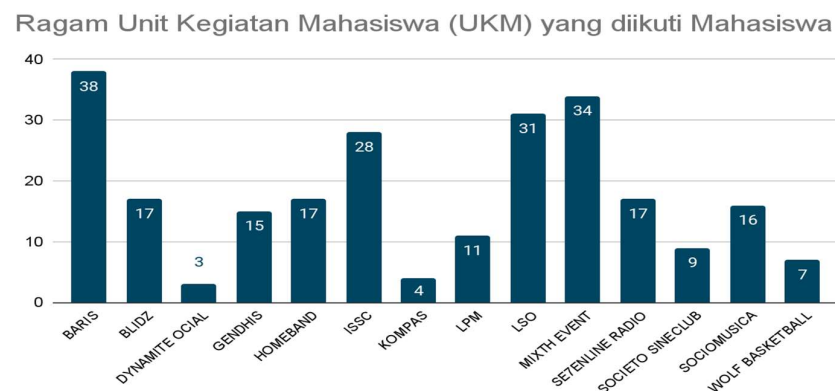
Dari hasil pengisian kuesioner oleh 249 mahasiswa, rerata persentase mahasiswa yang pernah mempergunakan sarana dan prasarana sebesar 61,67% menyatakan sangat puas dan 25,64% menyatakan puas, terutama pada sarana RSGM Universitas Brawijaya dan Laboratorium *Data Science*. Sarana *wall climbing* tidak memperoleh skor karena kurang dipergunakan secara optimal pada saat pandemi.

8. Hasil Survei Mengenai Ragam Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) yang diikuti Mahasiswa

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) memiliki berbagai ragam unit kegiatan mahasiswa (UKM) yang dapat diikuti mahasiswa untuk memfasilitasi minat maupun bakat mahasiswa di bidang riset, fotografer, musik, tari, maupun olahraga. Adapun ragam UKM di FISIP antara lain: Badan Riset Ilmu Sosial, Blidz, dynamite social, gendhis, homeband, ISSC, Kompas, LPM, LSO, dll). Berikut ini hasil dari jumlah responden yang mengikuti ragam UKM.

Gambar 10

Ragam UKM yang diikuti mahasiswa



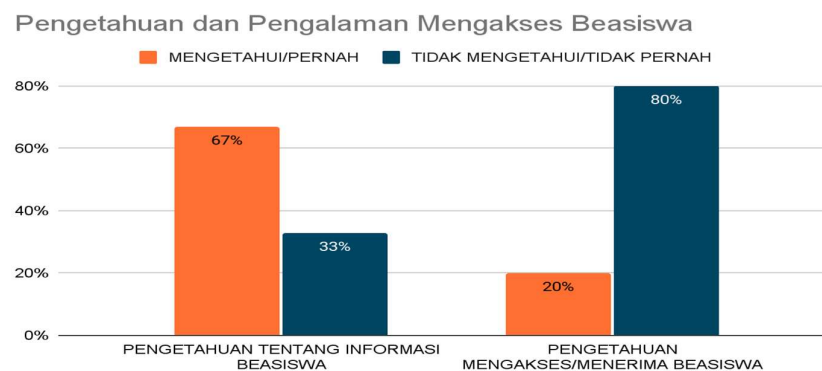
Berdasarkan gambar 10, dapat diketahui bahwa UKM yang paling banyak diikuti oleh mahasiswa adalah Badan Riset Ilmu Sosial (BARIS), *Mixth Event Organizer*, dan *Islamic Social Science Community* (ISSC). Mahasiswa merasa bahwa dengan mengikuti UKM dapat menambah pengalaman bagi mereka dalam bidang akademik, menyusun event besar, dapat memperluas relasi, melatih kemampuan menulis berita dan bidang jurnalistik, serta dapat mengembangkan bakat dan minat mahasiswa.

9. Hasil Survei Mengenai Beasiswa

Informasi beasiswa merupakan salah hal yang dibutuhkan mahasiswa. Beasiswa dapat diberikan bagi mahasiswa yang berprestasi secara akademik, non-akademik maupun bagi mahasiswa yang kurang mampu secara ekonomi. Informasi beasiswa di Universitas Brawijaya dapat diakses melalui tautan: <https://beasiswa.ub.ac.id/>. Berikut ini hasil dari pengetahuan responden mengenai informasi beasiswa maupun cara mengakses atau menerima beasiswa.

Gambar 11

Pengetahuan dan Pengalaman Mengakses Beasiswa



Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa 67% mahasiswa mengetahui informasi beasiswa di Universitas Brawijaya. Informasi penawaran beasiswa di <https://beasiswa.ub.ac.id/> mudah diakses oleh mahasiswa dan memberikan informasi beasiswa yang terbaru. Selain itu, adanya layanan bantuan informasi melalui email maupun telepon bagi mahasiswa yang membutuhkan informasi lebih lengkap.

Kemudian sebanyak 20% responden pernah mengakses atau menerima beasiswa. Adapun jenis beasiswa yang didapatkan antara lain: Beasiswa pemerintah (Beasiswa Afirmasi Dikti, Bidik Misi, PPA, BBP PPA), beasiswa kerjasama antara kemdikbud dengan perusahaan (Beasiswa unggulan CIMB, beasiswa Nusantara Cerdas BRI, beasiswa Olimpiade Sains Internasional), ataupun beasiswa dari instansi yang

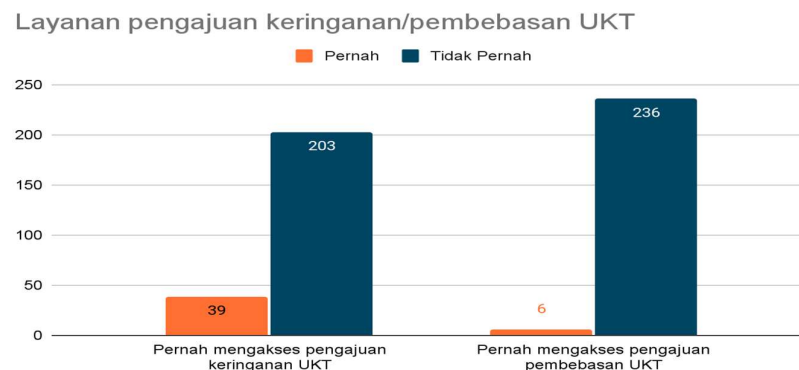
bekerja sama dengan UB (Beasiswa Djarum, Beasiswa I-MHERE, Beasiswa Pertamina, Beasiswa Bank Indonesia, dan Beasiswa Supersemar).

10. Hasil Survei Mengenai Layanan Pengajuan Keringanan/Pembebasan Uang Kuliah Tunggal (UKT)

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Standar Satuan Biaya Operasional Pendidikan Tinggi Pada Perguruan Tinggi Negeri di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan peraturan pelaksanaannya di Universitas Brawijaya yaitu Peraturan Rektor Nomor 40 Tahun 2020 tentang Pembebasan Sementara, Pengurangan, Perubahan Kelompok, dan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal Secara Mengangsur, Universitas Brawijaya melalui surat edaran No, 5287.1/UN.10/TU/2020 tentang Kebijakan Uang Kuliah Tunggal telah memfasilitasi proses pengajuan keringanan maupun pembebasan Uang Kuliah Tunggal (UKT). Berikut ini hasil dari layanan pengajuan keringanan atau pembebasan UKT mahasiswa.

Gambar 12

Layanan Pengajuan Keringanan/Pembebasan UKT



Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa kurang dari 20% mahasiswa pernah mengakses pengajuan keringanan UKT, dan 3% pernah mengakses pengajuan pembebasan UKT. Layanan pengajuan keringanan maupun pembebasan UKT dapat diajukan melalui tautan: <https://bantuankeuangan.ub.ac.id/>. Secara khusus, FISIP UB juga telah menyebarkan informasi ini melalui website resmi sehingga mahasiswa dapat mengajukan keringanan atau pembebasan UKT jika diperlukan.

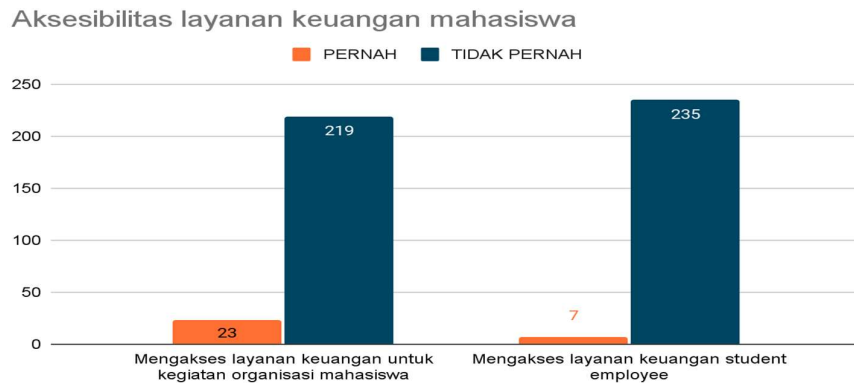
11. Hasil Survei Mengenai Aksesibilitas Layanan Keuangan Mahasiswa

Selain bantuan keringanan maupun pembebasan UKT, Universitas Brawijaya khususnya FISIP juga menyediakan dana yang dapat membantu biaya operasional

kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi mahasiswa maupun *student employee*. Berikut ini hasil dari aksesibilitas layanan keuangan mahasiswa untuk kegiatan organisasi maupun *student employee*.

Gambar 13

Aksesibilitas Layanan Keuangan Mahasiswa



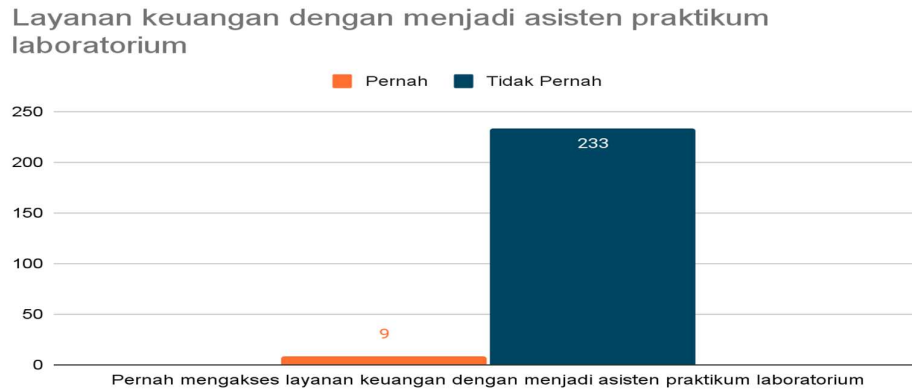
Berdasarkan hasil survey dapat diketahui bahwa sejumlah 10% responden pernah mengakses layanan keuangan untuk kegiatan organisasi mahasiswa. Pengajuan bantuan dana dapat melalui kemahasiswaan FISIP UB oleh setiap organisasi mahasiswa dan dapat diberikan setelah melalui proses *review*. Sementara layanan keuangan *student employee* dapat diberikan pada mahasiswa FISIP yang aktif dan menjadi *student employee*. Adapun bantuan yang diberikan penurunan hingga pembebasan UKT di setiap periode kerja.

12. Hasil Survei Mengenai Layanan Keuangan Dengan Menjadi Asisten Praktikum Laboratorium

Dalam mewujudkan proses pembelajaran yang berkualitas untuk mata kuliah berpraktikum di laboratorium, maka diperlukan asisten praktikum. Salah satunya di Program Studi S1 Psikologi, terdapat beberapa mata kuliah berpraktikum setiap semester. Asisten praktikum dapat membantu proses belajar praktikum mahasiswa, seperti konsultasi praktikum, memantau praktik alat tes psikologi, menyiapkan alat tes psikologi sebelum kelas dan memastikan kelengkapan alat tes psikologi setelah kelas berakhir, dll. Oleh sebab itu, FISIP UB menyediakan akses dana khusus untuk asisten praktikum laboratorium. Berikut ini hasil survei tentang layanan keuangan dengan menjadi asisten praktikum laboratorium.

Gambar 14

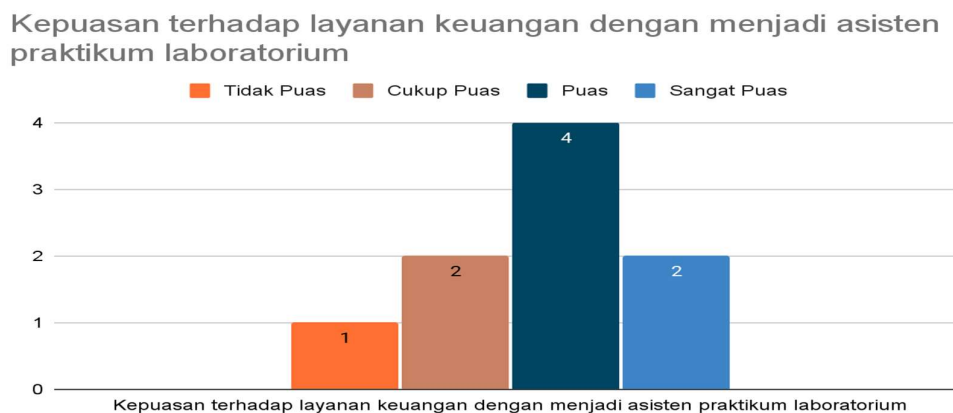
Layanan Keuangan dengan Menjadi Asisten Praktikum Laboratorium



Hasil survey menunjukkan bahwa hanya 9 dari 249 responden yang pernah mengakses layanan keuangan dengan menjadi asisten praktikum di laboratorium. Menjadi asisten praktikum di laboratorium harus melalui beberapa seleksi, diantaranya seleksi administrasi sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan, kemudian dilanjutkan dengan seleksi wawancara yang dilakukan oleh dosen pengampu mata kuliah berpraktikum atau melalui ketua laboratorium. Selain itu, kebutuhan asisten praktikum sesuai dengan kebutuhan masing-masing kelas di setiap mata kuliah berpraktikum, sehingga jumlah asisten praktikum tidak banyak dalam setiap semester. Namun demikian, kinerja asisten praktikum sangat dibutuhkan di laboratorium agar proses pembelajaran berjalan dengan baik.

Gambar 15

Kepuasan terhadap Layanan Keuangan dengan Menjadi Asisten Praktikum Laboratorium

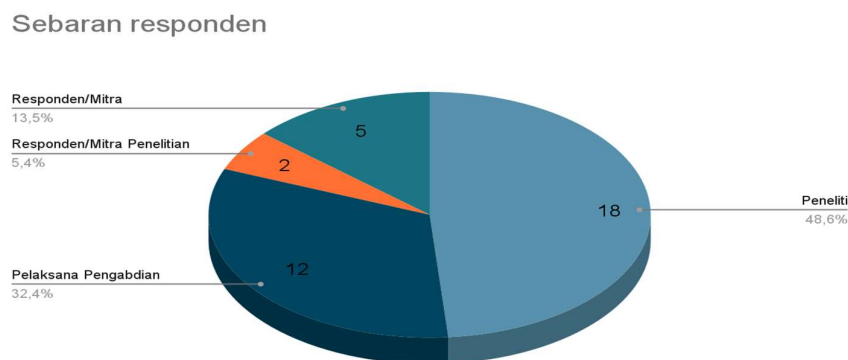


Berdasarkan hasil survey menunjukkan bahwa dari 6 responden yang menjadi asisten praktikum merasa puas dan sangat puas terhadap layanan keuangan dengan menjadi asisten praktikum laboratorium. Hal ini menunjukkan bahwa honor asisten praktikum yang diberikan sesuai dengan kinerjanya.

B. Hasil Survey Kepuasan Mitra Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Survey kepuasan mitra penelitian dan pengabdian kepada masyarakat disebarkan melalui tautan: https://bit.ly/IKM_PPkMFISIP yang dibagikan kepada peneliti, pelaksana pengabdian kepada masyarakat, partisipan atau mitra penelitian, serta partisipan atau mitra pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP). Berikut ini merupakan gambar dari sebaran responden dari survey kepuasan mitra penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Gambar 16
Sebaran Responden



Sejumlah 37 responden berpartisipasi dengan 48.6% merupakan peneliti, 32,4% merupakan pelaksana pengabdian kepada masyarakat, 13,5% merupakan responden/mitra pengabdian kepada masyarakat dan 5,4% merupakan responden/mitra penelitian.

Di dalam survey kepuasan mitra penelitian dan pengabdian kepada masyarakat ini, responden diminta untuk menilai proses penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di FISIP, pelayanan administrasi Badan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BPPM) FISIP, serta kepuasan terhadap penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Berikut ini merupakan paparan dari hasil survey tersebut:

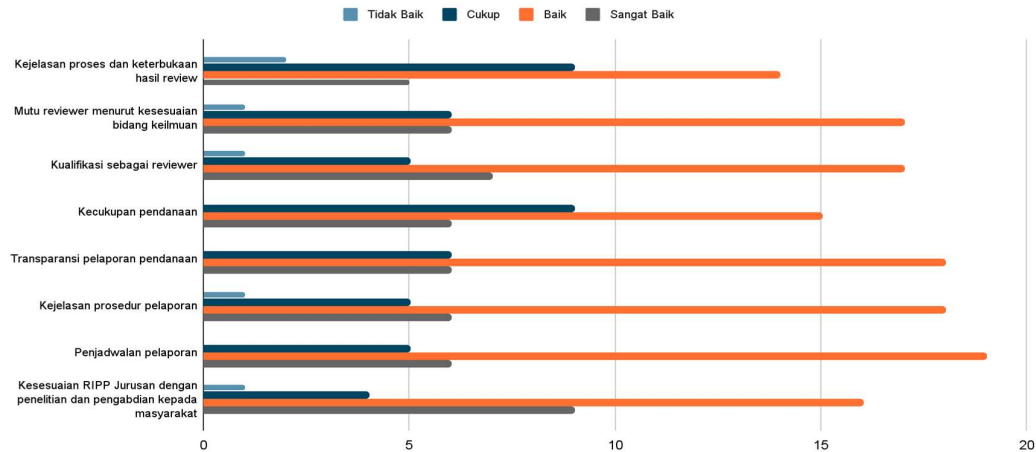
1. Penilaian tentang Proses Penelitian dan Kepuasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian di lingkungan FISIP dilakukan secara terstruktur dan sistematis, dan untuk menjaga kualitas dari kegiatan tersebut setiap proposal yang diajukan harus melalui proses *review*. Berikut ini hasil dari penilaian terhadap proses penelitian di FISIP.

Gambar 17

Penilaian terhadap proses penelitian di FISIP

Penilaian terhadap proses penelitian di FISIP



Penilaian terhadap proses penelitian di FISIP ini dilakukan terhadap peneliti sejumlah 30 responden, dengan hasil sebagai berikut:

a) Kejelasan proses dan keterbukaan review

Sebanyak 46,7% responden menilai baik, dan 16,7% menilai sangat baik terhadap kejelasan proses dan keterbukaan review. Seluruh proses penelitian di FISIP mulai tahun 2021 dilaksanakan melalui Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian kepada masyarakat Universitas Brawijaya (tautan: <https://sipp.ub.ac.id>), dimana peneliti dapat memeriksa hasil dari *review* proposal penelitiannya melalui sistem tersebut.

b) Mutu reviewer menurut kesesuaian bidang keilmuan

Sejumlah 56,7% responden menilai baik, dan 20% menilai sangat baik terhadap mutu reviewer menurut kesesuaian bidang keilmuan. Pemilihan reviewer terhadap proposal penelitian telah disesuaikan dengan bidang keilmuan yang dimiliki sehingga dapat menjamin kualitas dari proposal yang diajukan. Sementara sebanyak 20% responden merasa bahwa mutu reviewer cukup sesuai dengan bidang keilmuannya.

c) Kualifikasi sebagai reviewer

Terkait aspek kualifikasi sebagai reviewer, sebanyak 56,7% responden menilai baik, dan 23,4% menilai sangat baik. Hal ini didasarkan dari hasil review yang diberikan bukan hanya mencakup tata tulis sesuai dengan panduan, namun juga dari sisi pengembangan keilmuan.

d) Kecukupan pendanaan

Terkait aspek kecukupan pendanaan, 50% responden menilai baik, 20% responden menilai sangat baik dan 30% responden menilai cukup. Pendanaan kegiatan

penelitian diberikan berdasarkan dari jabatan fungsional dosen sebagai tenaga pengajar/asisten ahli/lektor/lektor kepala/guru besar dan setiap tahunnya mengalami peningkatan. Walau demikian, terdapat perubahan skema penelitian yang dilaksanakan di tahun 2021 dibandingkan dengan sebelumnya. Dimana saat ini tidak ada penelitian skema kompetisi program studi, dan meningkatnya kuota dari skema penelitian hibah internasional. Hal ini dilakukan agar dapat mendukung kerja sama antara FISIP dengan universitas luar negeri, dan meningkatkan hasil publikasi penelitian.

e) Transparansi pelaporan pendanaan

Sebanyak 60% responden menilai baik terhadap aspek transparansi pelaporan pendanaan, sementara 20% responden menilai cukup dan 20% responden menilai sangat baik. Proses transparansi pelaporan pendanaan ini dilakukan melalui SIPP UB, dimana peneliti harus membuat Rencana Anggaran Belanja (RAB) saat mengajukan proposal penelitian, kemudian membuat laporan penggunaan RAB dari 70% dana penelitian saat proses menyerahkan laporan kemajuan hingga melaporkan sisa penggunaan RAB sebesar 30% saat menyerahkan laporan akhir. Melalui proses inilah diharapkan penggunaan dana telah sesuai dengan kegiatan penelitian yang dilakukan.

f) Kejelasan prosedur pelaporan

Terkait aspek kejelasan prosedur pelaporan sebanyak 60% responden menilai sudah baik dan 20% responden menilai sangat baik. Hal ini didukung dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (BPPM) FISIP sebelum pelaksanaan penelitian terkait proses pengajuan proposal hingga prosedur pelaporan penelitian melalui SIPP UB.

g) Penjadwalan pelaporan

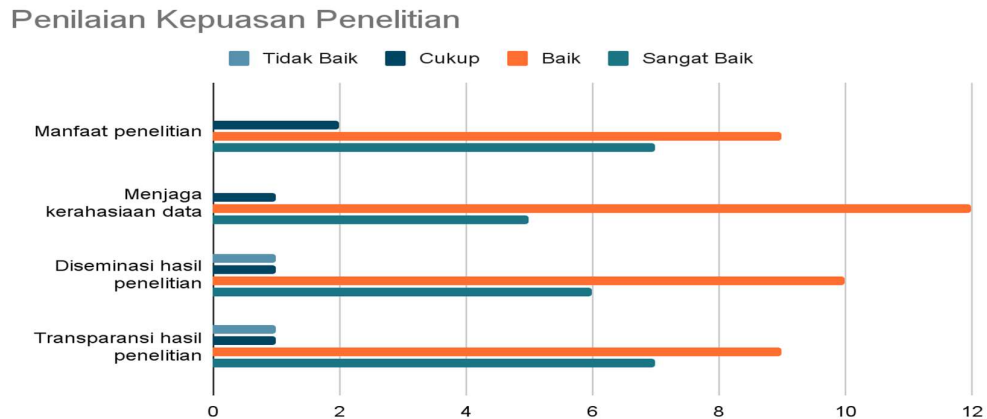
Sebanyak 63,4% responden menilai baik, dan 20% responden menilai sangat baik pada aspek penjadwalan pelaporan. Hal ini didukung saat sosialisasi pelaksanaan penelitian, BPPM FISIP telah membuat *timeline* proses secara keseluruhan termasuk jadwal pelaporan sehingga peneliti dapat mempersiapkan laporannya sesuai dengan jadwal yang ditentukan sebelumnya.

h) Kesesuaian dengan Rencana Induk Penelitian dan Pengabdian (RIPP) Jurusan

Sejumlah 53,4% responden menilai baik dan 30% menilai sangat baik pada aspek kesesuaian kegiatan penelitian dengan RIPP Jurusan. Hal ini disebabkan bahwa setiap proposal yang diajukan harus mencantumkan kesesuaian judul proposal dengan RIPP Jurusan, sehingga penelitian yang dilakukan mendukung tercapainya RIPP Jurusan.

Selain mengukur proses penelitian, diperlukan penilaian kepuasan terhadap proses penelitian dilakukan oleh peneliti dan mitra/responden penelitian sejumlah 18 responden. Berikut ini adalah hasil dari kepuasan penelitian.

Gambar 18
Penilaian Kepuasan Penelitian



a) Manfaat penelitian

Sejumlah 50% responden menilai Baik, 38,9% responden menilai sangat baik, dan 11,1% responden menilai cukup. Penelitian merupakan salah satu dari tri darma perguruan tinggi yang wajib dilakukan oleh dosen, agar hasil penelitiannya dapat bermanfaat bagi masyarakat dan pengembangan keilmuan. Sehingga seluruh laporan penelitian didorong menghasilkan publikasi seperti dalam prosiding, jurnal nasional maupun internasional.

b) Menjaga kerahasiaan data

Dalam aspek menjaga kerahasiaan data, sebanyak 66,7% responden menilai baik, 27,8% responden menilai sangat baik, dan 5% responden menilai cukup. Hal ini sesuai dengan etika penelitian dimana kerahasiaan dari partisipan penelitian harus terjaga, sehingga sebelum mengambil data, terdapat inform consent yang memuat kesediaan menjadi partisipan penelitian dan peneliti menjamin kerahasiaan data yang diberikan oleh partisipan.

c) Diseminasi hasil penelitian

Sejumlah 55,6% responden menilai baik, dan 33,4% responden menilai sangat baik pada aspek diseminasi hasil penelitian. Diseminasi hasil penelitian diharapkan dalam bentuk publikasi dalam seminar nasional maupun internasional, prosiding, dan jurnal nasional. Beberapa penelitian juga mendiseminasikan hasil penelitiannya ke dalam media massa.

d) Transparansi hasil penelitian

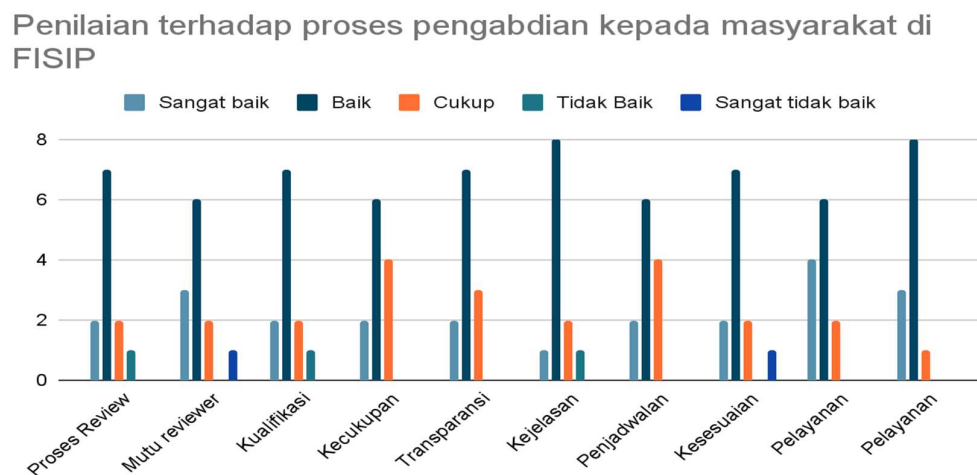
Pada aspek transparansi hasil penelitian, sebanyak 50% responden menilai baik dan 38,9% responden menilai sangat baik. Hal ini didukung dengan kewajiban peneliti untuk melampirkan bukti submit ke jurnal nasional maupun internasional saat mengumpulkan laporan akhir penelitian melalui SIPP UB.

2. Penilaian tentang Proses Pengabdian Kepada Masyarakat dan Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat juga dilaksanakan secara terstruktur dan sistematis, dimulai dari pengajuan proposal hingga laporan akhir melalui sistem terintegrasi yaitu Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian kepada masyarakat Universitas Brawijaya (tautan: <https://sipp.ub.ac.id>). Berikut ini hasil penilaian dari pelaksana terhadap proses pengabdian kepada masyarakat di FISIP.

Gambar 19

Penilaian terhadap proses pengabdian kepada masyarakat di FISIP



Penilaian terhadap proses pengabdian kepada masyarakat di FISIP dilakukan terhadap pelaksana sejumlah 12 responden, dengan hasil sebagai berikut:

a) Kejelasan proses dan keterbukaan review

Sebanyak 58,3% responden menilai baik terhadap kejelasan proses dan keterbukaan review. Seluruh proses penelitian di FISIP mulai tahun 2021 dilaksanakan melalui Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian kepada masyarakat Universitas Brawijaya (tautan: <https://sipp.ub.ac.id>), dimana pelaksana dapat memeriksa hasil dari review proposal pengabdian kepada masyarakatnya melalui sistem tersebut.

b) Mutu reviewer menurut kesesuaian bidang keilmuan

Sejumlah 50% responden menilai baik, dan 25% menilai sangat baik terhadap mutu reviewer menurut kesesuaian bidang keilmuan. Pemilihan reviewer terhadap proposal pengabdian kepada masyarakat telah disesuaikan dengan bidang keilmuan yang

dimiliki sehingga dapat menjamin kualitas dari proposal yang diajukan. Sementara sebanyak 16,7% responden merasa bahwa mutu reviewer cukup sesuai dengan bidang keilmuannya.

c) Kualifikasi sebagai reviewer

Terkait aspek kualifikasi sebagai reviewer, sebanyak 58,3% responden menilai baik, dan 16,7% menilai sangat baik. Hal ini didasarkan dari hasil review yang diberikan bukan hanya mencakup tata tulis sesuai dengan panduan, namun juga dari sisi pengembangan keilmuan.

d) Kecukupan pendanaan

Terkait aspek kecukupan pendanaan, 50% responden menilai baik, 16,7% responden menilai sangat baik dan 33,3% responden menilai cukup. Pendanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat diberikan berdasarkan dari jabatan fungsional dosen sebagai tenaga pengajar/asisten ahli/lektor/lektor kepala/guru besar dan setiap tahunnya mengalami peningkatan.

e) Transparansi pelaporan pendanaan

Sebanyak 58,3% responden menilai baik terhadap aspek transparansi pelaporan pendanaan, sementara 25% responden menilai cukup dan 16,7% responden menilai sangat baik. Proses transparansi pelaporan pendanaan ini dilakukan melalui SIPP UB, dimana pelaksana harus membuat Rencana Anggaran Belanja (RAB) saat mengajukan proposal, kemudian membuat laporan penggunaan RAB dari 70% dana pengabdian kepada masyarakat saat proses menyerahkan laporan kemajuan hingga melaporkan sisa penggunaan RAB sebesar 30% saat menyerahkan laporan akhir. Melalui proses inilah diharapkan penggunaan dana telah sesuai dengan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan.

f) Kejelasan prosedur pelaporan

Terkait aspek kejelasan prosedur pelaporan sebanyak 66,7% responden menilai sudah baik dan 16,7% responden menilai cukup. Hal ini didukung dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (BPPM) FISIP sebelum pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat terkait proses pengajuan proposal hingga prosedur pelaporan melalui SIPP UB.

g) Penjadwalan pelaporan

Sebanyak 50% responden menilai baik, dan 33,3% responden menilai cukup pada aspek penjadwalan pelaporan. Hal ini didukung saat sosialisasi pelaksanaan penelitian, BPPM FISIP telah membuat *timeline* proses secara keseluruhan termasuk jadwal pelaporan sehingga peneliti dapat mempersiapkan laporannya sesuai dengan jadwal yang ditentukan sebelumnya.

h) Kesesuaian dengan Rencana Induk Penelitian dan Pengabdian (RIPP) Jurusan

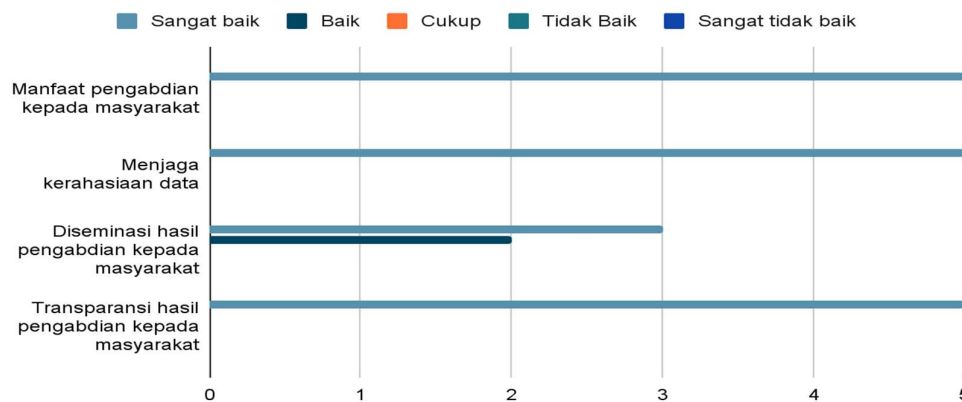
Sejumlah 58,3% responden menilai baik dan 16,7% menilai sangat baik pada aspek kesesuaian kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan RIPP Jurusan. Hal ini disebabkan bahwa setiap proposal yang diajukan harus mencantumkan kesesuaian judul proposal dengan RIPP Jurusan, sehingga pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan mendukung tercapainya RIPP Jurusan.

Selain mengukur proses pengabdian kepada masyarakat, diperlukan penilaian kepuasan terhadap proses pengabdian kepada masyarakat dilakukan oleh pelaksana pengabdian kepada masyarakat dan mitra/responden pengabdian kepada masyarakat sejumlah 5 responden. Berikut ini adalah hasil dari kepuasan pengabdian kepada masyarakat.

Gambar 20

Penilaian kepuasan pengabdian kepada masyarakat di FISIP

Penilaian Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat



a) Manfaat pengabdian kepada masyarakat

Sejumlah 100% responden menilai sangat baik pada aspek kebermanfaatan pengabdian kepada masyarakat. Sebagai salah satu wujud tri darma perguruan tinggi, kegiatan pengabdian kepada masyarakat memang bertujuan untuk mengaplikasikan bidang keilmuannya agar dapat bermanfaat bagi masyarakat.

b) Menjaga kerahasiaan data

Dalam aspek menjaga kerahasiaan data, sejumlah 100% responden menilai sangat baik. Data yang digunakan dalam pengabdian kepada masyarakat menjadi hak bagi pelaksana pengabdian kepada masyarakat, dengan persetujuan dari responden/mitra saat mengambil data dan hanya ditujukan untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Sehingga tidak terjadi kebocoran data.

c) Diseminasi hasil pengabdian kepada masyarakat

Sejumlah 60% responden menilai sangat baik dan 40% responden menilai baik pada aspek diseminasi hasil pengabdian kepada masyarakat. Diseminasi hasil pengabdian kepada masyarakat diharapkan dalam bentuk publikasi dalam seminar nasional maupun internasional, prosiding, dan jurnal nasional. Sebagian besar publikasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat juga melalui media massa baik tingkat lokal/wilayah maupun nasional.

d) **Transparansi hasil pengabdian kepada masyarakat**

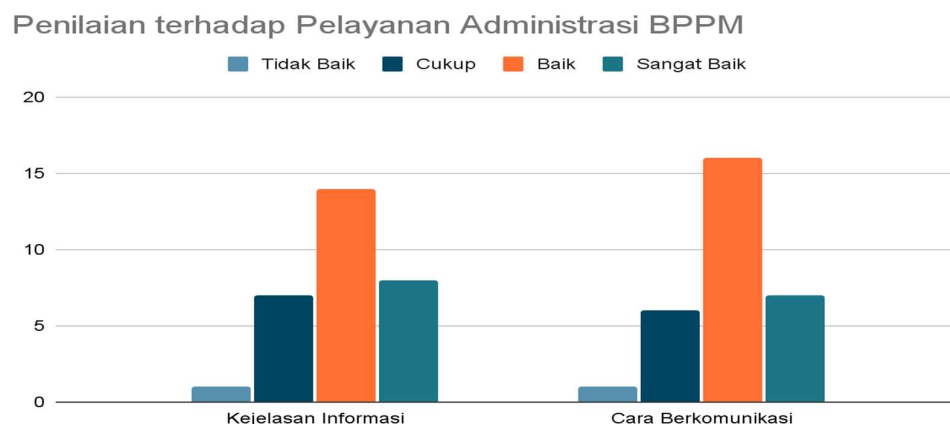
Sejumlah 100% responden menilai sangat baik pada aspek transparansi hasil pengabdian kepada masyarakat. Hal ini didukung dengan kewajiban pelaksana pengabdian kepada masyarakat untuk melampirkan bukti publikasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui media massa maupun bukti submit ke jurnal nasional maupun internasional saat mengumpulkan laporan akhir pengabdian kepada masyarakat melalui SIPP UB.

3. Penilaian terhadap layanan administrasi Badan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BPPM) FISIP

Badan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (BPPM) FISIP memiliki tugas untuk melakukan koordinasi, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam melaksanakan tugas tersebut, perlu pelayanan administrasi yang optimal agar proses penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik. Berikut ini adalah hasil penilaian 30 responden yang terdiri dari peneliti dan pelaksana pengabdian kepada masyarakat terhadap pelayanan administrasi BPPM FISIP.

Gambar 21

Penilaian terhadap pelayanan administrasi BPPM



Berdasarkan gambar 20, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 46,7% responden merasa bahwa kejelasan informasi yang diberikan oleh bagian layanan administrasi

BPPM sudah baik, 26% responden merasa sangat baik, dan 23,4% merasa cukup. Tidak dipungkiri bahwa di dalam proses pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat membutuhkan banyak informasi dalam proses administrasinya, sehingga terdapat beberapa peneliti maupun pelaksana pengabdian kepada masyarakat dapat menanyakan informasi lebih lanjut kepada bagian layanan administrasi tersebut. Selain itu, informasi-informasi lain yang berkaitan dengan administrasi seperti pengumpulan laporan kemajuan, pengumpulan laporan akhir dan proses penandatanganan lembar pengesahan selalu diberikan oleh bagian layanan administrasi BPPM melalui surat resmi maupun grup *whatsapp* BPPM FISIP UB. Sehingga informasi yang diberikan dapat diterima jelas oleh peneliti dan pelaksana pengabdian kepada masyarakat.

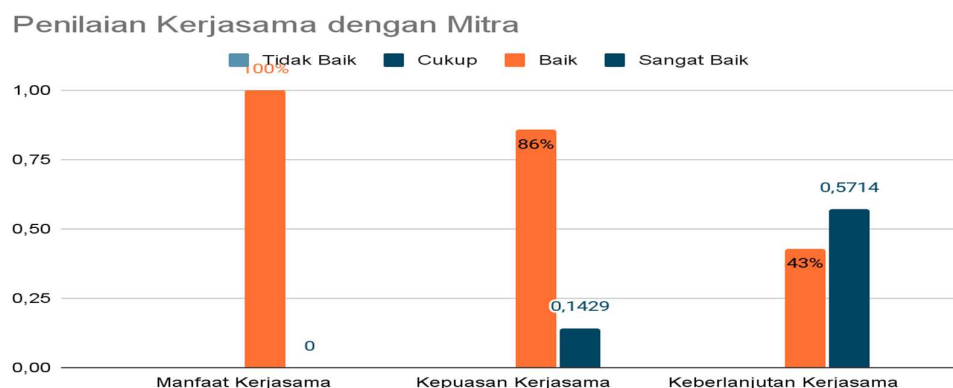
Kemudian pada aspek cara berkomunikasi, sebanyak 53,4% responden menilai baik, 23,4% responden menilai sangat baik dan 20% responden menilai cukup. Sepanjang tahun 2021 proses komunikasi lebih banyak dilakukan melalui *whatsapp*, hal ini dikarenakan masa pandemi sehingga tidak dapat berkomunikasi secara tatap muka. Namun demikian, layanan administrasi BPPM tetap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dan pelaksana pengabdian kepada masyarakat dengan jelas dan komunikasi yang baik melalui *whatsapp*.

4. Penilaian terhadap Kerjasama FISIP UB dengan Mitra Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat

Terjalinnya kerjasama antara FISIP UB dengan mitra penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bertujuan untuk mendukung kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan bermanfaat bagi kedua belah pihak. Berikut ini adalah hasil dari penilaian kerjasama dengan mitra penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Gambar 22

Penilaian Kerjasama dengan Mitra



a) Manfaat Kerjasama

Sejumlah 100% responden menilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa mitra merasa bahwa kerjasama yang dibangun dengan FISIP UB bermanfaat bagi pengembangan instansinya.

b) Kepuasan Kerjasama

Pada aspek kepuasan kerjasama, sejumlah 85,71% responden menilai baik dan 14,29% responden menilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa mitra merasa puas bekerjasama dengan FISIP UB.

c) Keberlanjutan Kerjasama

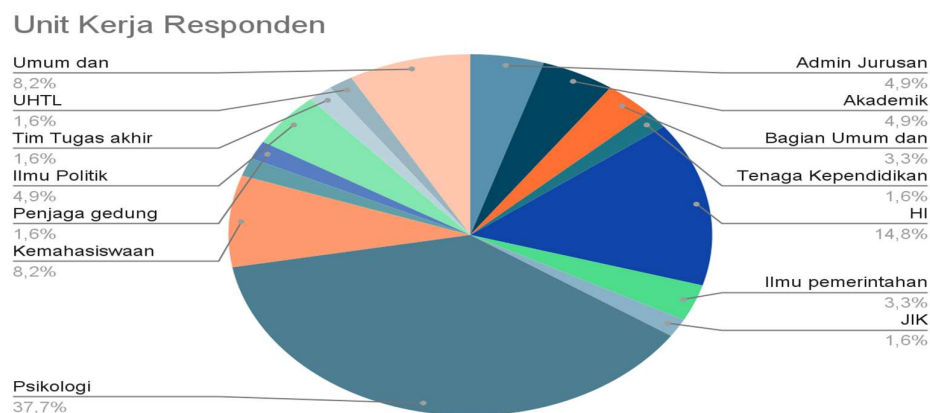
Pada aspek keberlanjutan kerjasama, sebanyak 42,86% responden menilai baik dan 57,14% responden menilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa kerjasama dengan mitra bisa berlanjut.

C. Hasil Survey Kepuasan Layanan Keuangan, Pengelolaan SDM dan Pengelolaan Kepemimpinan

Upaya peningkatan layanan keuangan, pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dan pengelolaan kepemimpinan terus dilakukan di FISIP dengan tujuan kepuasan pengguna layanan tinggi. Oleh sebab itu, penyebaran survey kepuasan layanan keuangan, pengelolaan SDM dan pengelolaan kepemimpinan dilakukan dengan menggunakan skala *Likert* dengan metode *random sampling* dan dilaksanakan dengan menyebarkan form secara online melalui: <https://s.ub.ac.id/1c8> dengan jumlah responden 81 yang terdiri dari dosen maupun tenaga kependidikan di FISIP UB.

Gambar 23

Sebaran Unit Kerja Responden



Responden dalam survey ini terdiri dari 36% dosen dan 64% merupakan tenaga kependidikan. Adapun unit kerja responden sesuai dengan gambar 23, didominasi oleh unit kerja jurusan Psikologi sebesar 37,7%, jurusan Hubungan Internasional (HI) 14,8%, umum

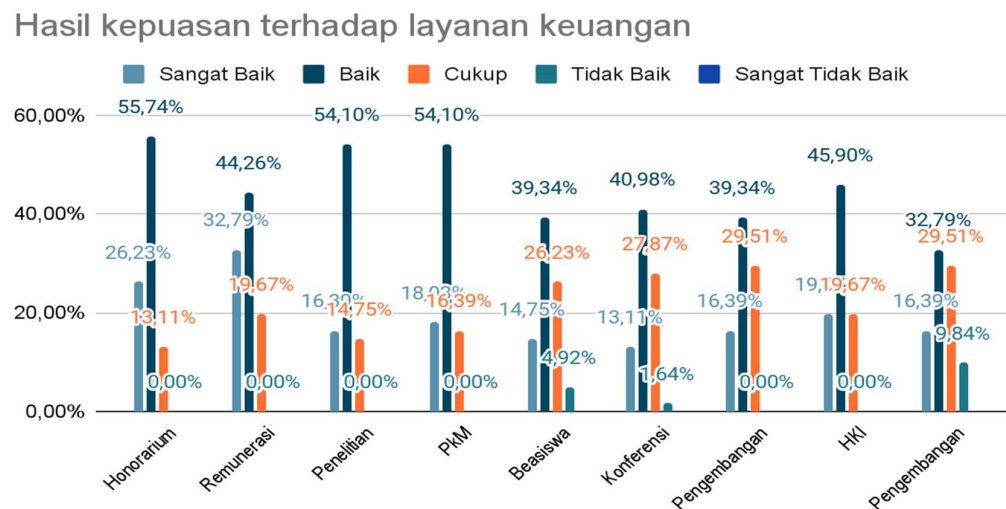
dan keuangan serta kemahasiswaan masing-masing sebesar 8,2%. Sisanya pada unit lain seperti umum dan perlengkapan, akademik, admin jurusan, jurusan ilmu pemerintahan dll.

1. Hasil kepuasan terhadap layanan keuangan

Layanan keuangan berperan dalam mengatur kesesuaian kinerja dosen dan tenaga kependidikan dengan honorarium maupun remunerasi, serta bantuan dana lain untuk mendukung tri darma Perguruan Tinggi (penelitian, pengabdian kepada masyarakat, publikasi, HKI) maupun pengembangan diri bagi dosen dan tenaga kependidikan. Berikut ini hasil kepuasan terhadap layanan keuangan di FISIP.

Gambar 24

Hasil Kepuasan terhadap Layanan Keuangan



Berdasarkan gambar. X. dapat diperoleh hasil kepuasan terhadap layanan keuangan sebagai berikut:

a) Honorarium

Layanan keuangan yang diberikan oleh FISIP terkait Honorarium (gaji, mengajar non remun 55,7% masuk dalam kategori baik, 26,23% masuk dalam kategori sangat baik dan 13,11% masuk dalam kategori cukup. Tidak ada yang masuk dalam kategori tidak baik dan sangat tidak baik. Pemberian honorarium bagi dosen dan tenaga kependidikan dilakukan secara rutin setiap awal bulan dan sesuai dengan jabatan fungsional yang dimiliki.

b) Remunerasi

layanan keuangan yang diberikan oleh FISIP terkait Remunerasi (insentif kinerja, TGP) dominan 44,26% masuk dalam kategori baik, 32,79% masuk dalam kategori sangat baik dan 19,67% masuk dalam kategori cukup. Tidak ada yang masuk

dalam kategori tidak baik dan sangat tidak baik. Hal ini disebabkan perhitungan remunerasi di FISIP UB termasuk dalam cluster A, yang berarti perhitungan kinerjanya tinggi. Setiap tahunnya, terdapat pemberian remunerasi ke-13 dan adanya transparansi dari setiap kinerja yang dilakukan tercatat dalam sistem <https://remunerasi.ub.ac.id/> yang dapat diakses oleh dosen maupun tenaga kependidikan melalui jaringan VPN UB.

c) Penelitian

Layanan keuangan yang diberikan oleh FISIP terkait penelitian dominan 54,10% masuk dalam kategori baik, 32,79% masuk dalam kategori sangat baik dan 14,75% masuk dalam kategori cukup. Tidak ada yang masuk dalam kategori tidak baik dan sangat tidak baik. Setiap tahun terdapat dana penelitian yang diberikan oleh FISIP kepada dosen, dengan berbagai skema seperti penelitian mandiri, penelitian kelompok, penelitian kompetisi program studi maupun penelitian kompetisi internasional. Selain itu, terdapat peningkatan dana penelitian setiap tahunnya sesuai dengan jabatan fungsional dosen ataupun skema penelitian.

d) Pengabdian Kepada Masyarakat

Layanan keuangan yang diberikan oleh FISIP terkait pengabdian masyarakat dominan 54,10% masuk dalam kategori baik, 18,03% masuk dalam kategori sangat baik dan 16,39% masuk dalam kategori cukup. Tidak ada yang masuk dalam kategori tidak baik dan sangat tidak baik. Setiap tahun terdapat dana pengabdian kepada masyarakat yang diberikan oleh FISIP kepada dosen baik dalam skema pengabdian kepada masyarakat mandiri maupun kelompok. Selain itu, terdapat peningkatan dana pengabdian kepada masyarakat setiap tahunnya sesuai dengan jabatan fungsional dosen.

e) Beasiswa

Layanan keuangan yang diberikan oleh FISIP terkait beasiswa dominan 39,34% masuk dalam kategori baik, 14,75% masuk dalam kategori sangat baik dan 26,23% masuk dalam kategori cukup, 4,92% dalam kategori tidak baik dan tidak ada yang masuk dalam kategori sangat tidak baik. Pemberian beasiswa di FISIP UB biasanya ditargetkan pada dosen yang melaksanakan studi lanjut S3 baik di dalam maupun luar negeri. Adapun beasiswa yang diberikan yaitu digunakan untuk penelitian disertasi ataupun Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP) sesuai dengan aturan yang berlaku di UB, yaitu dalam nominal tertentu dan dosen yang bersangkutan tidak mendapatkan bantuan beasiswa dari sumber lain.

f) Bantuan Konferensi

Layanan keuangan yang diberikan oleh FISIP terkait bantuan konferensi dominan 40,98% masuk dalam kategori baik, 13,11% masuk dalam kategori sangat baik

dan 27,87% masuk dalam kategori cukup, 1,64% dalam kategori tidak baik dan tidak ada yang masuk dalam kategori sangat tidak baik. FISIP UB mendorong peningkatan publikasi dosen, salah satunya melalui konferensi baik dalam skala nasional maupun internasional. Bantuan konferensi yang dapat diberikan antara lain: Biaya pendaftaran, biaya publikasi, biaya transportasi serta penginapan. Perhitungan biaya yang diberikan sesuai dengan pertimbangan konferensi yang dilaksanakan di tingkat nasional atau internasional.

g) Pengembangan Dosen

Layanan keuangan yang diberikan oleh FISIP terkait Bantuan pengembangan dosen (TOEIC, TOEFL, pelatihan, psikotest, kompetensi, dll) dominan 39,34% masuk dalam kategori baik, 16,39% masuk dalam kategori sangat baik dan 29,51% masuk dalam kategori cukup. Tidak ada yang masuk dalam kategori tidak baik dan sangat tidak baik. FISIP UB mendukung peningkatan pengembangan kompetensi dosen seperti kemampuan bahasa inggris maupun kompetensi lainnya yang mendukung proses pembelajaran. Setiap tahunnya, FISIP UB mengadakan pelatihan bahasa inggris (writing dan speaking) bagi dosen untuk mempersiapkan studi lanjut dan juga memberikan bantuan bagi dosen yang mengikuti pelatihan seperti analisis statistika lanjut, asesmen psikologi, workshop maupun seminar.

h) Bantuan HKI

Layanan keuangan yang diberikan oleh FISIP terkait Bantuan HKI dominan 45,90% masuk dalam kategori baik, 19,67% masuk dalam kategori sangat baik dan 19,67% masuk dalam kategori cukup. Tidak ada yang masuk dalam kategori tidak baik dan sangat tidak baik. Sejak tahun 2021, FISIP UB sudah memberikan bantuan biaya pendaftaran HKI secara gratis bagi dosen yang memiliki karya ilmiah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah HKI dosen.

i) Bantuan Pengembangan Tenaga Kependidikan

Layanan keuangan yang diberikan oleh FISIP terkait Bantuan pengembangan tendik (pelatihan computer, service excellent, motivasi kerja, perbendaharaan, pengadaan barang dan jasa, arsiparis, sekretaris, IT, dll.) dominan 32,79% masuk dalam kategori baik, 16,39% masuk dalam kategori sangat baik dan 29,51% masuk dalam kategori cukup, 9,84% dalam kategori tidak baik dan tidak ada yang masuk dalam kategori sangat tidak baik. Guna meningkatkan kompetensi tenaga kependidikan seiring dengan berkembangannya teknologi dalam hal administrasi, ataupun meningkatkan pelayanan prima maka FISIP UB memberikan bantuan bagi tenaga kependidikan agar mengikuti pelatihan tersebut.

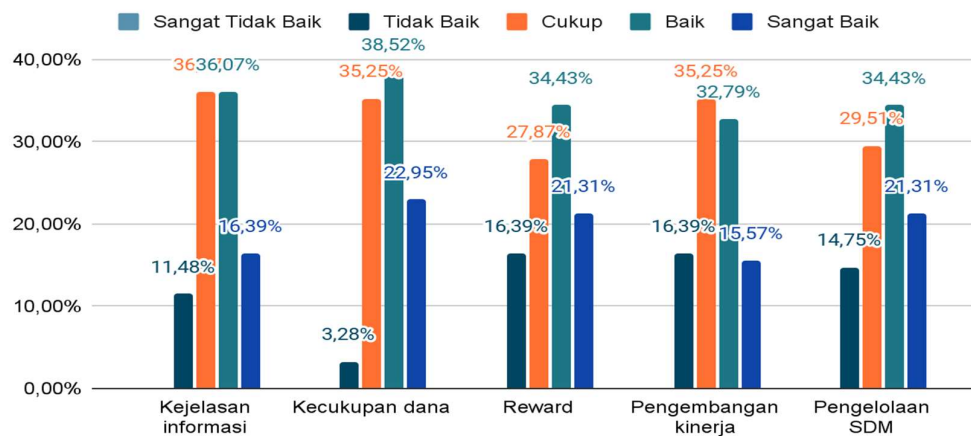
2. Hasil kepuasan terhadap pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) di FISIP sangat penting agar dapat meningkatkan kualitas dosen dan tenaga kependidikan melalui program pendidikan maupun pelatihan sehingga dapat meningkatkan kualitas mutu pendidikan. Berikut ini hasil dari kepuasan terhadap pengelolaan SDM di FISIP.

Gambar 25

Hasil Kepuasan terhadap Pengelolaan SDM

Hasil kepuasan terhadap pengelolaan SDM



Berdasarkan gambar. dapat diperoleh hasil kepuasan terhadap pengelolaan SDM sebagai berikut:

a) Kejelasan informasi prosedur pengembangan SDM

Pengelolaan SDM yang diberikan oleh FISIP terkait kejelasan informasi yang disediakan FISIP mengenai prosedur pengembangan SDM dominan 36% masuk dalam kategori baik, 16% masuk dalam kategori sangat baik dan 36% masuk dalam kategori cukup, 12% dalam kategori tidak baik dan tidak ada yang masuk dalam kategori sangat tidak baik. FISIP UB menyediakan informasi yang jelas apabila ada penawaran pelatihan untuk pengembangan SDM, dan membuka peluang jika ada tenaga kependidikan yang melanjutkan studi.

b) Ketersediaan dana untuk pengembangan SDM

Pengelolaan SDM yang diberikan oleh FISIP terkait kecukupan dana yang disediakan FISIP untuk pengembangan SDM dominan 39% masuk dalam kategori baik, 23% masuk dalam kategori sangat baik dan 35% masuk dalam kategori cukup, 3% dalam kategori tidak baik dan tidak ada yang masuk dalam kategori sangat tidak baik. FISIP UB menyediakan dana bagi dosen maupun tenaga kependidikan yang ingin mengikuti pelatihan untuk mengembangkan kompetensi

atau SDM dengan mengajukan proposal kegiatan dan melaporkannya apabila kegiatan telah selesai dilaksanakan.

c) Reward untuk memotivasi dan meningkatkan kinerja SDM

Pengelolaan SDM yang diberikan oleh FISIP terkait reward yang dapat memotivasi SDM untuk meningkatkan kinerja dominan 35% masuk dalam kategori baik, 21% masuk dalam kategori sangat baik dan 28% masuk dalam kategori cukup, 16% dalam kategori tidak baik dan tidak ada yang masuk dalam kategori sangat tidak baik. Guna meningkatkan motivasi SDM, FISIP memberikan reward bagi tenaga kependidikan maupun dosen yang berprestasi.

d) Program pengembangan bagi SDM yang memiliki kinerja yang kurang memadai

Pengelolaan SDM yang diberikan oleh FISIP terkait program pengembangan kinerja bagi SDM yang memiliki kinerja dominan 33% masuk dalam kategori baik, 16% masuk dalam kategori sangat baik dan 35% masuk dalam kategori cukup, 16% dalam kategori tidak baik dan tidak ada yang masuk dalam kategori sangat tidak baik. Setiap tahun, FISIP maupun Universitas Brawijaya memiliki program pelatihan baik bagi dosen maupun tenaga kependidikan untuk dapat meningkatkan kinerjanya, seperti pelatihan *service excellent*, pelatihan *Open Journal System*, pelatihan bahasa isyarat dll.

e) Program Pengelolaan SDM

Pengelolaan SDM yang diberikan oleh FISIP terkait program pengelolaan SDM yang disediakan oleh FISIP dominan 33% masuk dalam kategori baik, 16% masuk dalam kategori sangat baik dan 35% masuk dalam kategori cukup, 16% dalam kategori tidak baik dan tidak ada yang masuk dalam kategori sangat tidak baik. Pada tenaga kependidikan, FISIP menerapkan sistem rotasi pekerjaan. Hal ini bertujuan untuk mengembangkan potensi tenaga kependidikan, dan dapat dievaluasi lebih lanjut kesesuaian kinerjanya. Selain itu, rotasi dapat meningkatkan produktivitas kerja dan kreativitas.

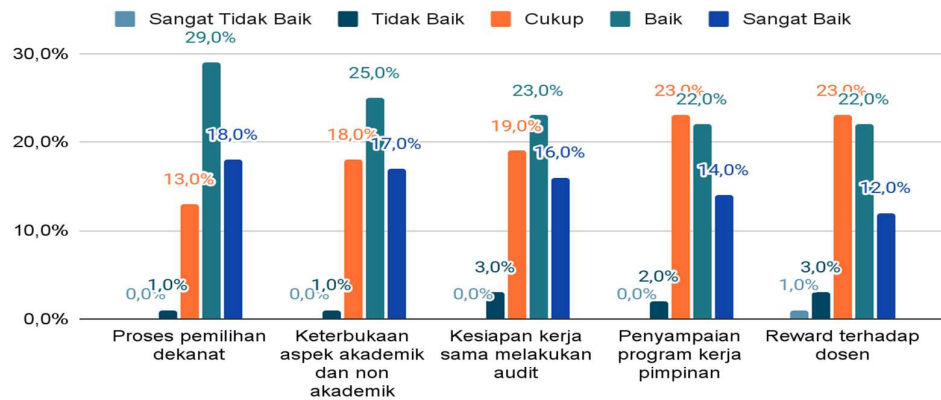
3. Hasil kepuasan terhadap pengelolaan kepemimpinan

Pengelolaan kepemimpinan bertujuan agar pemimpin dapat mengatur organisasi, mengarahkan dan memotivasi dengan cara yang efisien dan efektif, sehingga dapat memajukan kualitas dari organisasi tersebut. Berikut ini hasil dari kepuasan terhadap pengelolaan kepemimpinan di FISIP.

Gambar 26

Hasil Kepuasan terhadap Pengelolaan Kepemimpinan

Hasil Kepuasan Terhadap Pengelolaan Kepemimpinan



Berdasarkan gambar. X. dapat diperoleh hasil kepuasan terhadap pengelolaan kepemimpinan sebagai berikut:

a) Proses pemilihan dekanat sesuai Pertor UB

Proses pemilihan dekanat sesuai Pertor UB dominan 29% masuk dalam kategori baik, 18% masuk dalam kategori sangat baik dan 13 % masuk dalam kategori cukup, 1% dalam kategori tidak baik dan tidak ada yang masuk dalam kategori sangat tidak baik. FISIP telah melaksanakan proses pemilihan dekanat sesuai dengan Pertor UB.

b) Keterbukaan aspek akademik dan non akademik oleh Dekanat

Keterbukaan aspek akademik dan non akademik oleh dekanat dominan 25% masuk dalam kategori baik, 17% masuk dalam kategori sangat baik dan 18% masuk dalam kategori cukup, 1% dalam kategori tidak baik dan tidak ada yang masuk dalam kategori sangat tidak baik. Pimpinan FISIP terbuka dalam aspek akademik dan non akademik, yang disampaikan melalui website resmi FISIP (<https://fisip.ub.ac.id>), Segala informasi mengenai prosedur akademik maupun non akademik disampaikan melalui website tersebut.

c) Kesiapan kerja sama melakukan audit internal dan eksternal

Kesiapan kerja sama melakukan audit internal dan eksternal dominan 23% masuk dalam kategori baik, 16% masuk dalam kategori sangat baik dan 19% masuk dalam kategori cukup, 3% dalam kategori tidak baik dan tidak ada yang masuk dalam kategori sangat tidak baik. Setiap tahunnya, pimpinan siap bekerjasama dalam melakukan audit internal dan eksternal di setiap Program Studi di FISIP.

d) Penyampaian program kerja pimpinan secara berkala

Penyampaian program kerja pimpinan secara berkala dominan 23% masuk dalam kategori cukup baik, 22% masuk dalam kategori baik dan 14% masuk dalam kategori sangat baik, 2% dalam kategori tidak baik dan tidak ada yang masuk dalam kategori sangat tidak baik. Program kerja pimpinan disampaikan di setiap awal tahun bersama dengan setiap pengelola Program Studi di FISIP, yang kemudian dilakukan evaluasi keterlaksanaan program kerja di setiap akhir tahun.

e) Reward terhadap dosen berprestasi

Reward terhadap dosen yang berprestasi dominan 23% masuk dalam kategori cukup baik, 22% masuk dalam kategori baik dan 12% masuk dalam kategori sangat baik, 3% dalam kategori tidak baik dan tidak ada yang masuk dalam kategori sangat tidak baik. Pimpinan menyediakan reward bagi dosen yang berprestasi baik secara nasional maupun internasional. Hal ini bertujuan agar dapat memotivasi dosen agar terus berprestasi.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan tiga survey yang dilaksanakan oleh FISIP UB, maka dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021 sebagai berikut:

1. Kepuasan unit layanan kemahasiswaan
 - a. Sejumlah lebih dari 80% mahasiswa telah mengetahui unit layanan kemahasiswaan dan merasa puas terhadap unit layanan tersebut. Unit Badan Konseling Mahasiswa (BKM) dan Pusat Studi Layanan Disabilitas (PSLD) merupakan layanan yang paling banyak diketahui oleh mahasiswa, sementara Badan Inovasi dan Inkubator Mahasiswa (BIIW) tidak dapat dinilai sebab belum banyak informasi yang diterima oleh mahasiswa terkait unit layanan tersebut sehingga tidak dapat memanfaatkan secara optimal.
 - b. Terkait sarana dan prasarana di Universitas Brawijaya, sebagian besar mahasiswa juga sudah memahami terutama pada klinik UB dan Rumah Sakit UB. Sementara wall climbing belum diakses disebabkan di masa pandemi mahasiswa menggunakan sarana tersebut.
 - c. Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) di FISIP UB telah memberikan manfaat besar bagi mahasiswa untuk mengembangkan bakat dan minatnya baik dalam akademik, sosial dan organisasional.
 - d. Pada aspek beasiswa, 67% mahasiswa mengetahui cara mengakses informasi beasiswa dan 20% mahasiswa pernah mendapatkan beasiswa yang ditawarkan di Universitas Brawijaya.
 - e. Sebagian besar mahasiswa kurang mengetahui akses layanan keuangan sehingga hanya kurang dari 20% mahasiswa yang mengakses layanan tersebut.
2. Kepuasan mitra penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
 - a. Rata-rata responden menyatakan bahwa proses dan segala hal pendukung pelaksanaan penelitian di FISIP sudah terlaksana dengan baik dan memberikan penilaian kepuasan yang baik hingga sangat baik pula. Responden merasa puas dengan adanya penjadwalan penelitian yang jelas, transparansi terkait pendanaan dan kejelasan prosedur penelitian. Selain itu mutu reviewer dirasa sudah sesuai dengan bidang keilmuan dan kajian peneliti, serta terdapat kesesuaian RIPP jurusan dengan kajian pada penelitian serta pengabdian masyarakat oleh dosen.

- b. Penilaian terhadap proses pengabdian kepada masyarakat di FISIP juga memperoleh rata-rata penilaian yang sangat memuaskan dari responden. Kegiatan pengabdian masyarakat dinilai memberikan manfaat besar dari pengaplikasian bidang keilmuannya. Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat juga sejauh ini dapat memastikan kerahasiaan data hanya dalam konteks penggunaan yang sesuai dengan tujuan pengabdian kepada masyarakat itu sendiri. Diseminasi hasil pengabdian masyarakat sudah meluas jangkauannya pada bentuk publikasi ilmiah, yang sebagian besar dilakukan melalui media massa baik lokal maupun nasional. Hal tersebut sebagai upaya transparansi hasil kegiatan juga, selain dalam bentuk laporan hasil kegiatan.
 - c. Badan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (BPPM) FISIP memperoleh penilaian yang baik dari responden dalam tugasnya untuk melakukan koordinasi, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam melaksanakan tugas tersebut, BPPM memberikan pelayanan administrasi yang optimal sehingga proses penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik.
 - d. Hasil penilaian kerjasama FISIP UB dengan mitra penelitian dan pengabdian masyarakat dinilai sudah baik dan memuaskan. Seluruh responden merasakan kerjasama yang dijalin memberikan manfaat bagi pengembangan instansi kedua pihak, sehingga perlu adanya keberlanjutan kerjasama.
3. Kepuasan layanan keuangan, pengelolaan SDM dan pengelolaan kepemimpinan
- a. Pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan FISIP dinilai memuaskan oleh responden karena hal tersebut telah mendukung peningkatan kualitas dosen maupun tenaga kependidikan universitas Brawijaya. Pengelolaan SDM ditunjukkan oleh adanya kejelasan informasi prosedur pengembangan SDM, ketersediaan dana untuk pengembangan SDM, *reward* untuk memotivasi dan meningkatkan kinerja SDM, program pengembangan bagi SDM yang memiliki kinerja yang kurang memadai serta program pengelolaan SDM. Namun masih terdapat 11% responden yang menganggap program pengelolaan SDM dan kejelasan informasi pengembangan SDM masih belum baik dan memuaskan.
 - b. Hasil survei kepuasan terhadap pengelolaan kepemimpinan menunjukkan hasil yang baik dan memuaskan bagi seluruh elemen di FISIP. Terdapat proses pemilihan dekanat yang dinilai sudah sesuai peraturan rektor, terdapat keterbukaan aspek akademik maupun non akademik, pemimpin siap bekerjasama dalam melakukan audit internal maupun eksternal, dan terdapat penyampaian program kerja pimpinan secara rutin serta *reward* bagi dosen maupun tenaga kependidikan yang berprestasi.

B. Saran Pengembangan

Berdasarkan hasil survey tersebut, maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, diantaranya:

1. Pada aspek unit layanan kemahasiswaan, sebaiknya ketersediaan informasi terkait unit layanan kemahasiswaan di website resmi FISIP UB maupun di akun media sosial resmi FISIP sehingga dapat mudah diakses oleh mahasiswa.
2. Badan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BPPM) FISIP sebaiknya memberikan sosialisasi sebelum pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, dan juga memastikan proses penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. FISIP UB juga dapat menginisiasi kerjasama kepada beberapa mitra sehingga pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan dapat lebih luas di masyarakat.
3. Ketersediaan informasi maupun pengadaan pelatihan dan pengembangan SDM bagi dosen maupun tenaga kependidikan di FISIP UB secara rutin sehingga diharapkan kompetensi SDM semakin meningkat.