



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
TAHUN 2020**

2020

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA JASA)
2020**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2020**

DAFTAR ISI

Daftar isi	2
Kata Pengantar	3
1. Pendahuluan	4
2. Maksud dan Tujuan.....	4
3. Sasaran	4
4. Waktu dan Tempat	4
5. Metode Pengolahan Data.....	5
6. Hasil Survey	6
Jumlah Sebaran Responden SKM FISIP UB.....	6
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat FISIP UB 2020	7
Hasil SKM FISIP UB (Per Jenis Responden)	8
Hasil SKM Terhadap Layanan Jurusan.....	9
7. Perkembangan Nilai IKM di FISIP UB Jurusan dan Program Studi	9
8. Kesimpulan	12

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas terselesaikannya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya tahun 2020. Laporan ini berisi nilai kualitas layanan secara menyeluruh di Unit Kerja yang ada di lingkungan FISIP UB. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah amanat PERMENPAN No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebagaimana diketahui manfaat-manfaat spesifik kepuasan pelanggan diantaranya adalah meningkatnya loyalitas pelanggan,

Pada masa pandemic Covid-19, Penyelenggara atau panitia tetap berkomitmen melaksanakan SKM secara rutin setahun sekali dengan bekerja sama dengan seluruh pimpinan, Jurusan, Program Studi dan Unit Kerja untuk menggerakkan civitas akademika maupun pihak luar dalam memberikan penilaian dan masukan untuk kemajuan FISIP UB. Laporan SKM 2020 ini akan disampaikan kepada seluruh pimpinan di lingkungan FISIP UB agar dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam memperbaiki kekurangan melalui *continuous improvement* di tahun-tahun berikutnya.

**LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA JASA) 2020
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

1. Pendahuluan

Pelayanan publik di FISIP UB dinilai berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya. Pada tahun 2020, FISIP UB melakukan survei dengan penyebaran kuesioner secara online menggunakan google form baik melalui media sosial (Facebook, Instagram, WhatsApp, Mailing list UB) maupun melalui pemberitahuan surat resmi dengan harapan lebih mudah dicapai oleh responden di tengah kondisi pandemi Covid-19. Survei tersebut juga digunakan untuk memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT versi 3.0), sistem manajemen ISO 9001:2008, evaluasi perbaikan layanan UB, dan sekaligus merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di UB.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) dilaksanakan secara berkala 1 kali dalam setahun (dilaksanakan akhir tahun) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di FISIP UB sebagai bahan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada tahun berikutnya dan seterusnya.

2. Maksud dan Tujuan

Survey Kepuasan Masyarakat di FISIP UB dilakukan satu tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di FISIP sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public pada tahun berikutnya dan seterusnya. Hasil SKM diharapkan dapat digunakan juga untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan.

3. Sasaran

Sasaran SKM pada tahun 2020 adalah mahasiswa, dosen, karyawan, dan pihak luar FISIP di lingkungan FISIP UB yang berjumlah 97 responden

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM-FISIP UB dilaksanakan pada tanggal 3 Desember – 18 Desember 2020.

b. Tempat

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan, Prodi, Lembaga dan Unit Kerja di FISIP UB.

5. Metode Pengolahan Data

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di FIB UB dilakukan berdasarkan pengolahan data dan informasi dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data-data yang diperoleh dari lapangan ditabulasi, diolah dan dianalisis serta dideskripsikan secara kuantitatif dengan menggunakan tabel frekuensi dan presentase. Selanjutnya data kuantitatif tersebut akan diinterpretasikan. Metode pengolahan Nilai SKM berpedoman pada cara menghitung nilai IKM sesuai PERMENPAN No: 14 tahun 2017 yaitu dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji, jadi setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,09$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Untuk memberikan penilaian mutu/ kualitas IKM baik masing-masing unsur pelayanan maupun keseluruhan tingkat pelayanan publik Perizinan dan Non Perizinan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

6. Hasil Survey

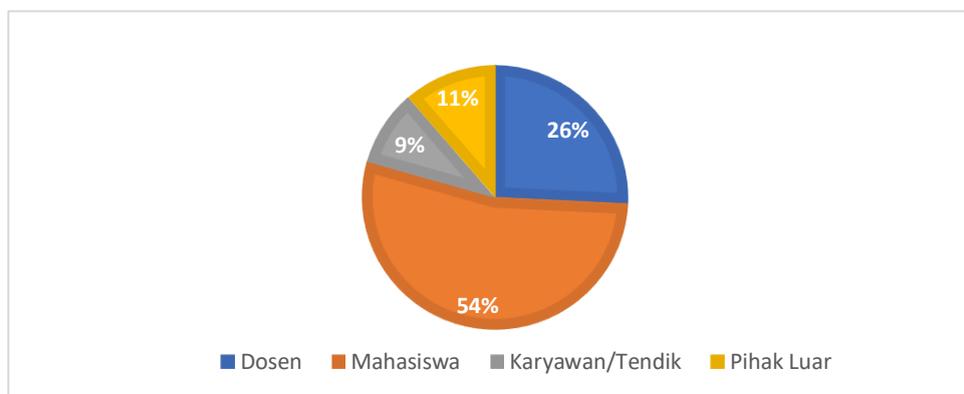
Dari hasil survey IKM pada tahun 2020 yang disebarakan untuk penilaian layanan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah dilaksanakan pada tanggal 3 Desember – 18 Desember 2020 didapatkan hasil sebagai berikut:

6.1 Jumlah Sebaran Responden SKM FISIP UB

Responden SKM pada tahun 2020 berjumlah 97 orang yang terdiri dari dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, dan pihak luar FISIP UB. Sebaran tersebut bisa dilihat pada Tabel dan Grafik berikut:

Tabel 2. Proporsi Responden SKM FISIP UB 2020

NO	SUBJEK	RESPONDEN	%
1	Dosen	25	25.78%
2	Mahasiswa	52	53.60%
3	Karyawan/Tendik	9	9.27%
4	Pihak Luar	11	11.35%
Total		97	100%



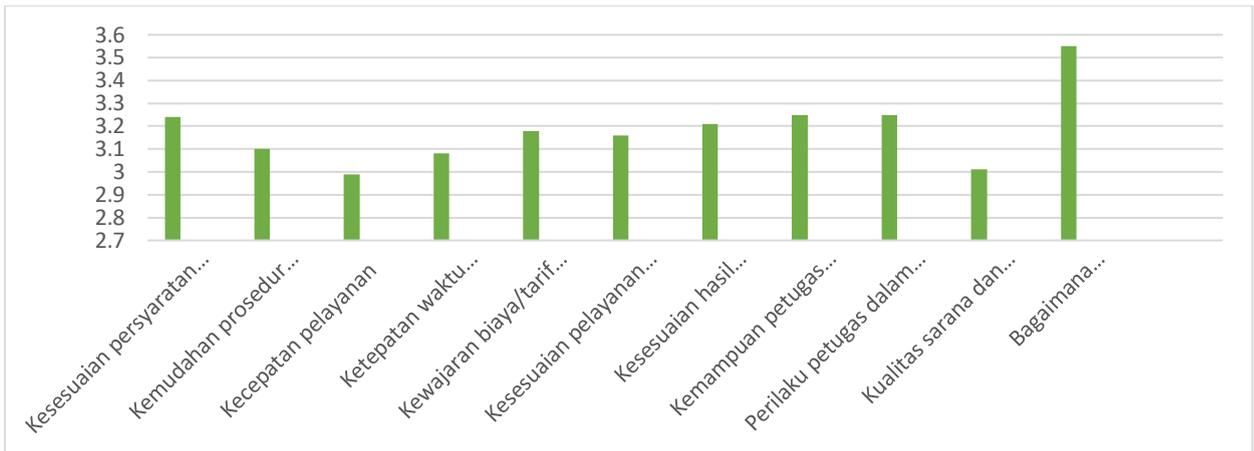
Gambar 1. Grafik Proporsi Responden SKM FISIP UB 2020

6.2 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat FISIP UB 2020

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,091. Pada tahun 2020 terdapat 2 unsur layanan yang dinilai kurang baik yaitu kecepatan pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Nilai IKM Terhadap Layanan di FISIP UB 2020

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY	
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.24	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.10	B
3	Kecepatan pelayanan	2.99	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan	3.08	B
5	Kewajaran biaya/tarif layanan	3.18	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan/standar pelayanan	3.16	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.21	B
8	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3.25	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan	3.25	B
10	Kualitas sarana dan prasarana	3.01	C
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.55	A
Nilai IKM		3.03	3.15
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.15			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.12×25) = 78,77			
Mutu Pelayanan = 78,77			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			



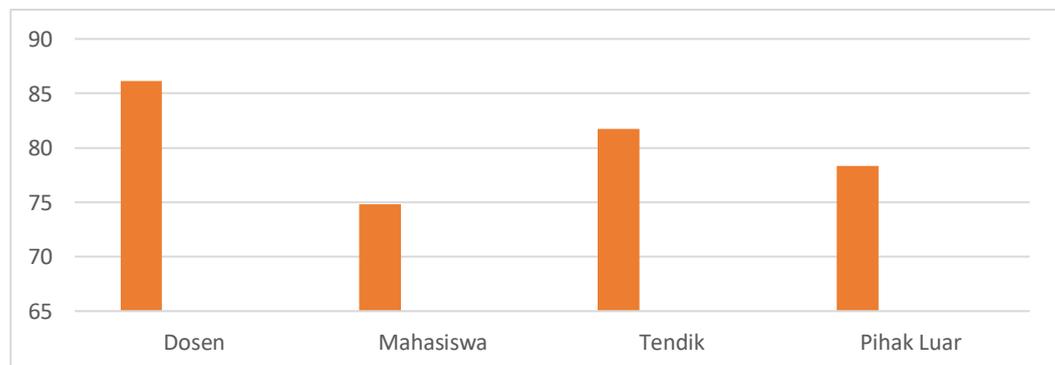
Gambar 2. Grafik Nilai Kepuasan Masyarakat FISIP UB 2020

6.3 Hasil SKM FISIP UB (Per Jenis Responden)

Pada bagian ini nilai IKM dipaparkan per jenis responden yang memberikan penilaian kepada layanan di FISIP UB. Dari keseluruhan respon yang terkumpul sesuai jenis responden, yakni Dosen, Karyawan, Mahasiswa, dan Pihak Luar, maka diperoleh bahwa responden yang memberikan penilaian terbaik terhadap layanan FISIP UB pada tahun 2020 adalah Dosen dengan nilai 86.13 (Baik), sedangkan yang memberikan penilaian terendah adalah Mahasiswa dengan nilai 74.81 (Kurang Baik). Sedangkan untuk penilaian dari pihak luar dan Tendik memberikan penilaian yaitu Baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 4. Nilai IKM FISIP UB (per jenis responden)

RESPONDEN	NILAI SKM	MUTU LAYANAN	
Dosen UB	86.13	B	Baik
Tendik UB	81.75	B	Baik
Mahasiswa UB	74.81	C	Kurang Baik
Pihak Luar	78.34	B	Baik



Gambar 3. Grafik Nilai IKM FISIP UB (Per Jenis Responden)

6.4 Hasil SKM Terhadap Layanan Jurusan

Pada SKM FISIP UB tahun 2020 terdapat penilaian terhadap layanan jurusan. Hasil menunjukkan dari 4 Jurusan, ada yang mendapatkan nilai kurang baik yaitu Jurusan Ilmu Komunikasi, dan sisanya 3 Jurusan mendapatkan nilai baik. Hasil penilaian di tahun 2020 ini rata-rata meningkat jika dibandingkan dengan tahun 2019 lalu. Nilai IKM tertinggi adalah Jurusan Sosiologi dengan Nilai 79.71, dan nilai terendah adalah Jurusan Ilmu Komunikasi dengan nilai 76.50. Hasil SKM lebih lengkap dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Nilai IKM Jurusan FISIP UB 2020

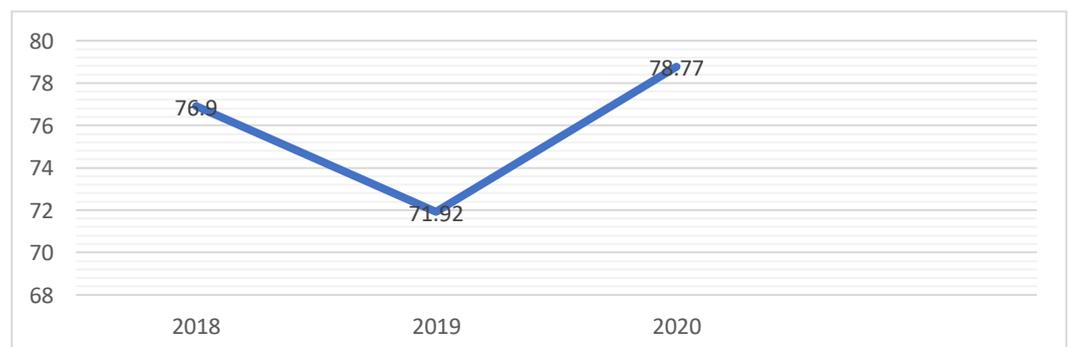
JURUSAN	NILAI SKM	MUTU LAYANAN	
Jur. Sosiologi	79.71	B	Baik
Jur. Ilmu Komunikasi	76.50	C	Kurang Baik
Jur. Psikologi	77.75	B	Baik
Jur Politik Pemerintahan dan Hubungan Internasional PPHI	78.92	B	Baik

7. Perkembangan Nilai IKM di FISIP UB

Perkembangan kepuasan pengguna layanan jasa di FISIP UB pada 3 tahun terakhir mengalami kenaikan dan juga penurunan. Pada tahun 2018 nilai IKM FISIP UB ada pada 76.90, kemudian menurun di tahun 2019 yaitu sebesar 71.90. Dan di tahun 2020 hasil SKM mengalami peningkatan yaitu sebesar 78.77. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

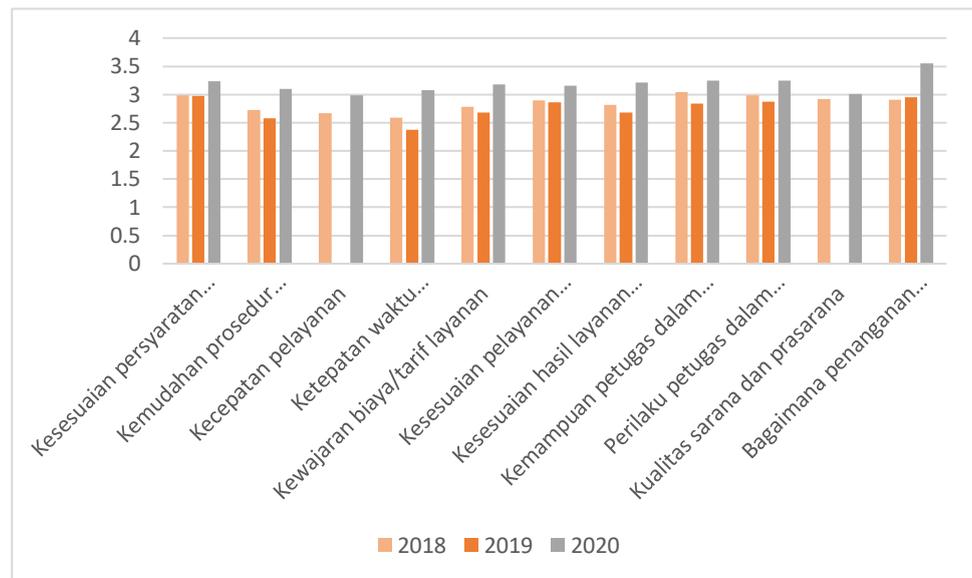
Tabel 6. Perkembangan Nilai IKM FISIP UB

TAHUN	NILAI IKM	MUTU LAYANAN	
2018	76.90	B	Baik
2019	71.92	C	Kurang Baik
2020	78.77	B	Baik



Gambar 4. Grafik Perkembangan Nilai IKM FISIP UB

Selanjutnya, untuk perkembangan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan setiap unsur layanan yang ada ditunjukkan oleh grafik berikut. Terdapat 10 unsur layanan dengan 1 unsur layanan baru yaitu “kualitas sarana prasarana”. Nilai pada setiap unsur dari 3 tahun terakhir mengalami naik turun. Untuk nilai yang mengalami peningkatan terdapat pada unsur layanan bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan unsur yang lain mengalami penurunan di tahun 2019 dan meningkat di tahun 2020 ini. Oleh karena itu setiap unsur layanan perlu menjadi perhatian untuk perbaikan di tahun berikutnya.

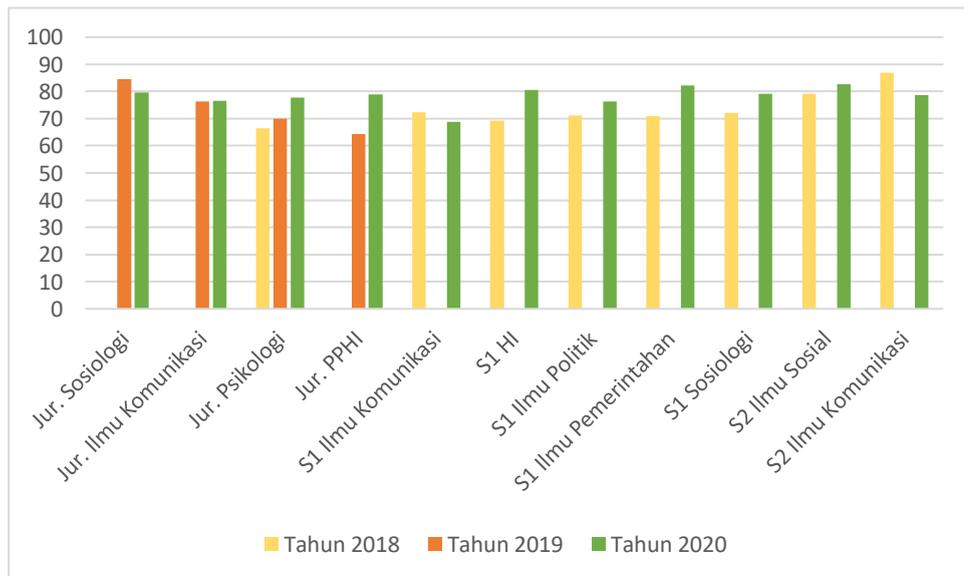


Gambar 5. Grafik Perkembangan Tingkat Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan

Selanjutnya yaitu, perkembangan nilai IKM dan kualitas kinerja pelayanan di beberapa Jurusan dan Program Studi disajikan dalam 3 tahun terakhir, yaitu tahun 2018, 2019, dan 2020. Pada tahun 2018 FISIP UB melakukan survey pada 8 prodi. Tahun 2019 hanya mensurvey 4 jurusan, dan tahun 2020 terdapat 11 jurusan dan prodi. Secara keseluruhan nilai IKM pada tiap jurusan dan prodi mengalami peningkatan. Namun pada tahun 2020 ini untuk Program Studi Sosiologi mengalami penurunan. Sedangkan untuk jurusan dan prodi lainnya mengalami peningkatan. Untuk lebih jelasnya data dilihat pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 7. Perkembangan Nilai IKM Jurusan dan Prodi di FISIP UB

No	Jurusan	Tahun 2018		Tahun 2019		Tahun 2020	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	Jur. Sosiologi			84.50	B	79.71	B
2	Jur. Ilmu Komunikasi			76.24	C	76.50	C
3	Jur. Psikologi	66.53	C	69.88	C	77.75	B
4	Jur. PPHI			64.24	C	78.92	B
5	S1 Ilmu Komunikasi	72.41	C			68.79	C
6	S1 HI	69.31	C			80.68	B
7	S1 Ilmu Politik	71.26	C			76.39	C
8	S1 Ilmu Pemerintahan	71.00	C			82.13	B
9	S1 Sosiologi	72.15	C			79.22	B
10	S2 Ilmu Sosial	79.17	B			82.69	B
11	S2 Ilmu Komunikasi	86.91	B			78.75	B



Gambar 6. Grafik Perkembangan Nilai IKM di Jurusan FISIP UB

8. Kesimpulan

Hasil pelaksanaan SKM di FISIP pada tahun 2020 telah dipaparkan dengan detail. Adapun rekapitulasi lebih lengkap (file excel) tentang nilai IKM, nilai mutu pelayanan, dan kualitas kinerja pelayanan Fakultas dan Unit Kerja juga dikirimkan ke masing-masing Unit kerja. Semoga laporan hasil pelaksanaan SKM di FISIP UB ini dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di FISIP pada umumnya dan di Unit Kerja pada khususnya serta dapat digunakan sebagai salah satu dasar pengambilan keputusan oleh pimpinan baik pimpinan FISIP maupun pimpinan yang ada pada unit kerja lainnya.

