

2022

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



## Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Tahun 2022

Report By:  
Gugus Jaminan Mutu  
FISIP UB



# DAFTAR ISI

- 01** Kata Pengantar
- 03** Pendahuluan
- 03** Maksud dan Tujuan
- 03** Sasaran
- 04** Metode Pengolahan Data
- 05** Hasil Survey
- 06** Grafik Nilai Kepuasan Masyarakat FISIP
- 07** Hasil SKM FISIP UB (Per Jenis Responden)
- 08** Nilai SKM FISIP
- 09** Grafik Nilai IKM FISIP
- 10** Perkembangan Tingkat Kepuasan Masyarakat Per Unsur Layanan
- 11** Kesimpulan

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas terselesaikannya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya tahun 2021.

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,

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 2021 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.



## 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 2022, 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. 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.

## SASARAN

Sasaran SKM pada tahun 2021 adalah mahasiswa, dosen, karyawan, dan pihak luar FISIP di lingkungan FISIP UB yang berjumlah 71 responden

## 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

## WAKTU DAN TEMPAT

- Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM-FISIP UB dilaksanakan pada tanggal November – Desember 2022.

- Tempat

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

## METODE PENGOLAHAN DATA

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

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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 di samping

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

## IKM UNIT PELAYANAN X 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:

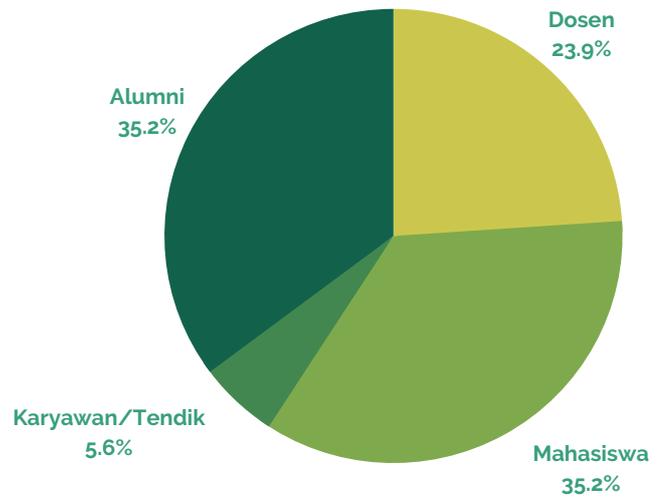
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

# HASIL SURVEY

Dari hasil survey IKM pada tahun 2022 yang disebarakan untuk penilaian layanan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah dilaksanakan pada tanggal November - Desember 2022

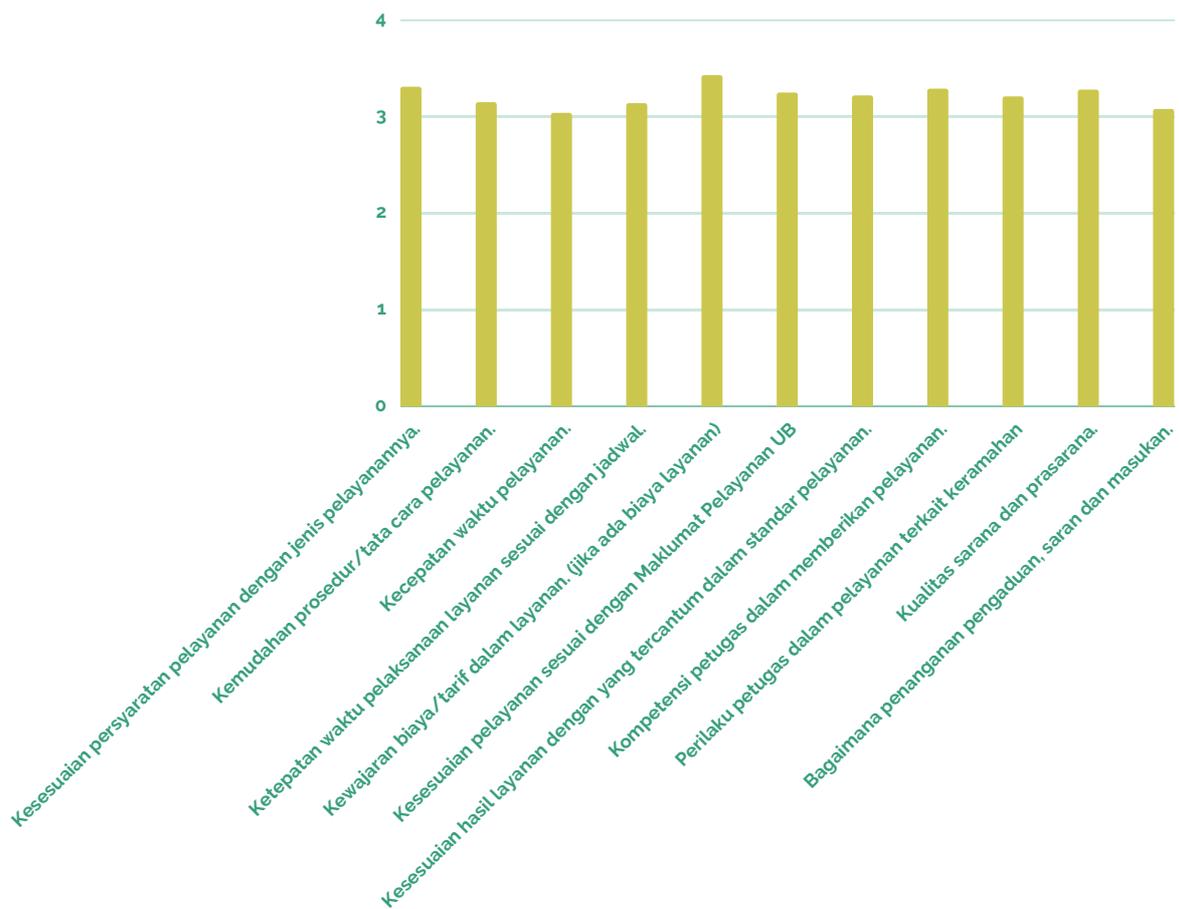
Responden SKM pada tahun 2022 berjumlah 71 orang yang terdiri dari Alumni, Dosen, Mahasiswa dan Tenaga Kependidikan FISIP UB

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. Untuk tahun 2022 hasil terendah diperoleh pada unsur layanan Kecepatan Pelayanan yang mendapat nilai C. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut



NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,30	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3,14	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,03	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3,13	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3,42	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3,24	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3,21	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3,28	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,20	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3,27	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,07	B
Nilai IKM		3,18	
Nilai Indeks kepuasan adalah - 3,18			
Nilai IKM setelah dikonversi (3,18 x 25) = 79,38			
Mutu Pelayanan = 79,38			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

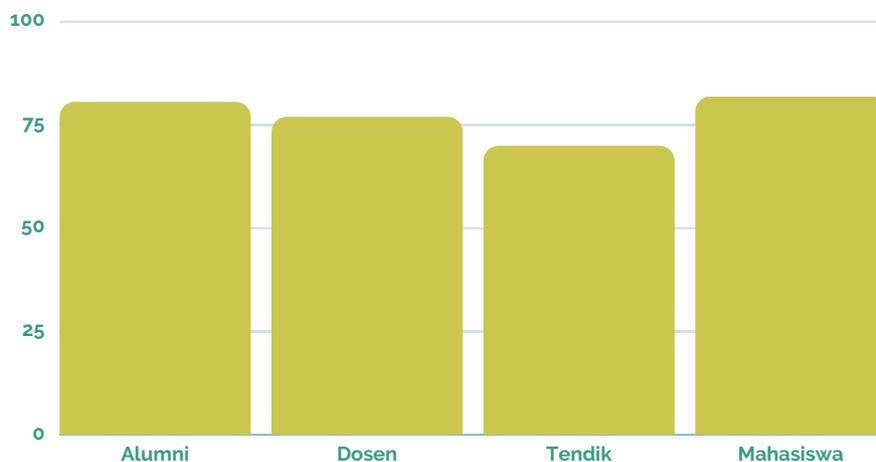
## GRAFIK NILAI KEPUASAN MASYARAKAT FISIP 2022



## 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 Alumni, Dosen, Karyawan, Mahasiswa, maka diperoleh bahwa responden yang memberikan penilaian terbaik terhadap layanan FISIP UB pada tahun 2022 adalah Mahasiswa dengan nilai 81,72 (Baik), sedangkan yang memberikan penilaian terendah adalah Karyawan/Tendik dengan nilai 69,75 (Kurang Baik). Sedangkan untuk Alumni dan Dosen juga menilai Baik. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di tabel dan grafik berikut:

Responden	Nilai SKM	Mutu Layanan	
Alumni	80,37	B	Baik
Dosen	76,76	B	Baik
Tendik	69,75	C	Kurang Baik
Mahasiswa	81,72	B	Baik



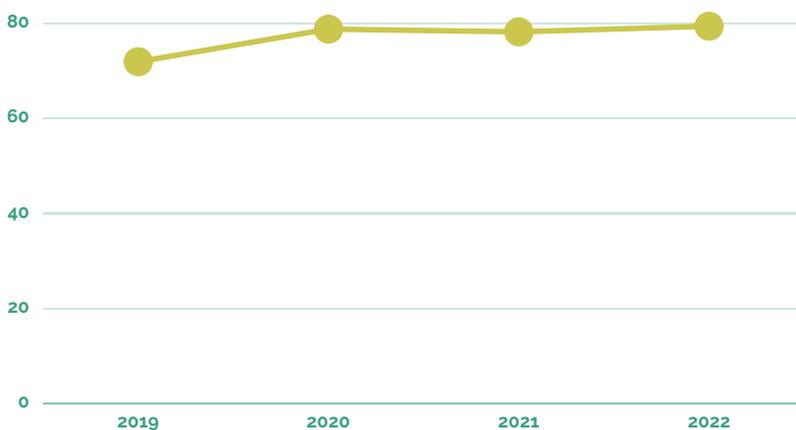
## NILAI SKM

Pada SKM FISIP UB tahun 2021 ini terdapat penilaian terhadap layanan jurusan. Hasil menunjukkan dari 4 Jurusan, ada yang mendapatkan nilai kurang baik yaitu Departemen Ilmu Komunikasi, dan sisanya 3 Jurusan mendapatkan nilai baik dan sangat baik. Hasil penilaian di tahun 2022 ini meningkat jika dibandingkan dengan tahun 2021 lalu. Nilai IKM tertinggi adalah Departemen Psikologi dengan Nilai 91,13, dan nilai terendah adalah Departemen Ilmu Komunikasi dengan nilai 66,38. Hasil SKM lebih lengkap dapat dilihat di tabel berikut

Departemen	Nilai SKM	Mutu Layanan	
Dep. Sosiologi	80,25	B	Baik
Dep. Ilmu Komunikasi	66,38	C	Kurang Baik
Dep. Psikologi	91,13	A	Sangat Baik
Dep. PPHI	82,73	B	Baik

## GRAFIK NILAI IKM FISIP

Tahun	Nilai IKM	Mutu Layanan	
2019	71,92	C	Kurang Baik
2020	78,77	B	Baik
2021	78,10	B	Baik
2022	79,38	B	Baik



Perkembangan kepuasan pengguna layanan jasa di FISIP UB pada 4 tahun terakhir mengalami kenaikan dan juga penurunan. Pada tahun 2019 nilai IKM FISIP UB ada pada 71.92, kemudian meningkat di tahun 2020 yaitu sebesar 78.77 dan di tahun 2021 hasil IKM mengalami penurunan sedikit yaitu sebesar 78.10. Namun di tahun 2022 mengalami peningkatan lagi di 79.38. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan grafik di atas

## PERKEMBANGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR LAYANAN

No	Unsur Layanan	2019	2020	2021	2022	Grafik
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	2,97	3,24	3,15	3,00	
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	2,58	3,1	3,15	3,33	
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2,99	2,99	3,02	3,00	
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	2,37	3,08	3,06	3,00	
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	2,68	3,18	3,38	3,33	
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	2,86	3,16	3,1	3,33	
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	2,68	3,21	3,11	3,33	
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	2,84	3,25	3,15	3,33	
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	2,87	3,25	3,17	3,33	
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3,01	3,01	3,08	3,33	
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	2,95	3,55	3,35	3,33	

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 4 tahun terakhir mengalami naik turun. Oleh karena itu setiap unsur layanan perlu menjadi perhatian untuk perbaikan di tahun berikutnya

## KESIMPULAN

Hasil pelaksanaan SKM di FISIP pada tahun 2022 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

