



LAPORAN **SURVEY KEPUASAN** **MASYARAKAT**

2023

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Disusun oleh:
Gugus Jaminan Mutu

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 2023

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.

Laporan SKM 2023 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 Universitas Brawijaya. Pada tahun 2023, pelaksanaan survei ini 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 2 kali dalam setahun (persemester) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di FISIP UB sebagai bahan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada tahun berikutnya dan seterusnya.

Maksud dan Tujuan

Survey Kepuasan Masyarakat di UB dilakukan satu tahun dua kali (persemester) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di lingkungan UB khususnya di FISIP sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada tahun berikutnya dan seterusnya. Hasil SKM diharapkan dapat digunakan juga untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan

Sasaran

Sasaran SKM pada tahun 2023 ini adalah mahasiswa, dosen, karyawan, dan pihak luar FISIP di lingkungan FISIP UB yang berjumlah 3716 responden

Waktu dan Tempat

- Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM-FISIP UB dilaksanakan pada bulan Mei-Juni dan November – Desember 2023.

- 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

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di FISIP 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

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

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

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

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

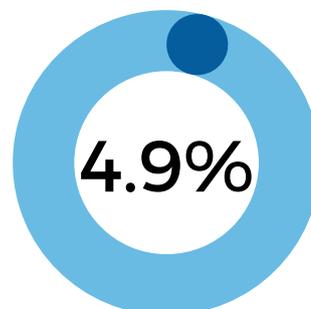
$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

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:

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

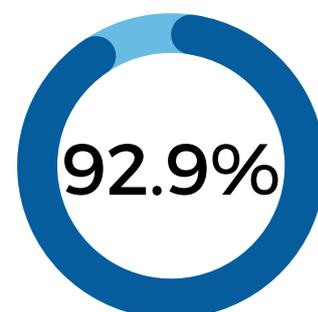
Korespondensi

Responden yang mengikuti SKM di FISIP sebanyak 3716 orang dengan rincian Dosen 182 orang (4.9%), Mahasiswa 3451 orang (92.9%), Tenaga Kependidikan 44 orang (1.2%), Alumni 37 orang (1%) dan pihak luar 2 orang (0.05%). Jumlah responden ini masih sedikit dibanding populasi civitas yang merasakan layanan di lingkungan FISIP.

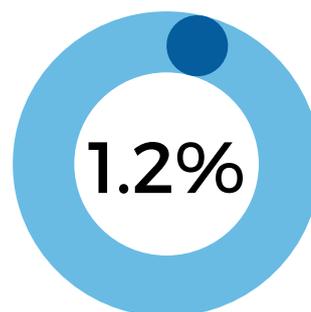


Dosen

Mahasiswa

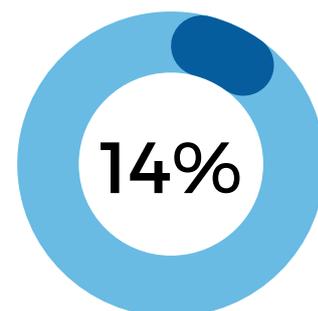


92.9%

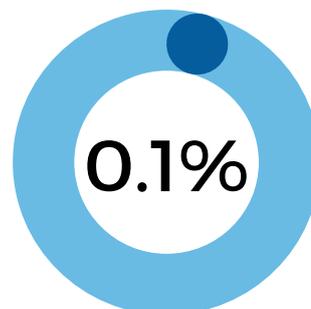


Tendik

Alumni



14%



Pihak luar

Hasil Survey

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 2023 hasil terendah diperoleh pada poin (2), (3) dan (4) 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.	3.15	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.02	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.92	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.04	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.27	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.12	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.11	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.13	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.19	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.11	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.12	B
	Nilai IKM	3.08	
	Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.08		
	Nilai IKM setelah dikonversi (3.08×25) = 76.94		
	Mutu Pelayanan = 76.94		
	Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)		

Hasil IKM di tingkat Departemen

Pada SKM FISIP UB tahun 2023 ini terdapat penilaian terhadap layanan Departemen. Hasil menunjukkan dari 4 Departemen, ada yang mendapatkan nilai **Kurang Baik** yaitu Departemen Ilmu Komunikasi, dan sisanya 3 Departemen mendapatkan nilai **Baik**. Hasil penilaian di tahun 2023 ini menurun jika dibandingkan dengan tahun 2022 lalu.

Departemen	Nilai IKM	Mutu Layanan	
Dep. Sosiologi	77.24	B	Baik
Dep. Ilmu Komunikasi	75.61	C	Kurang Baik
Dep. Psikologi	76.91	B	Baik
Dep. PPHI	77.37	B	Baik

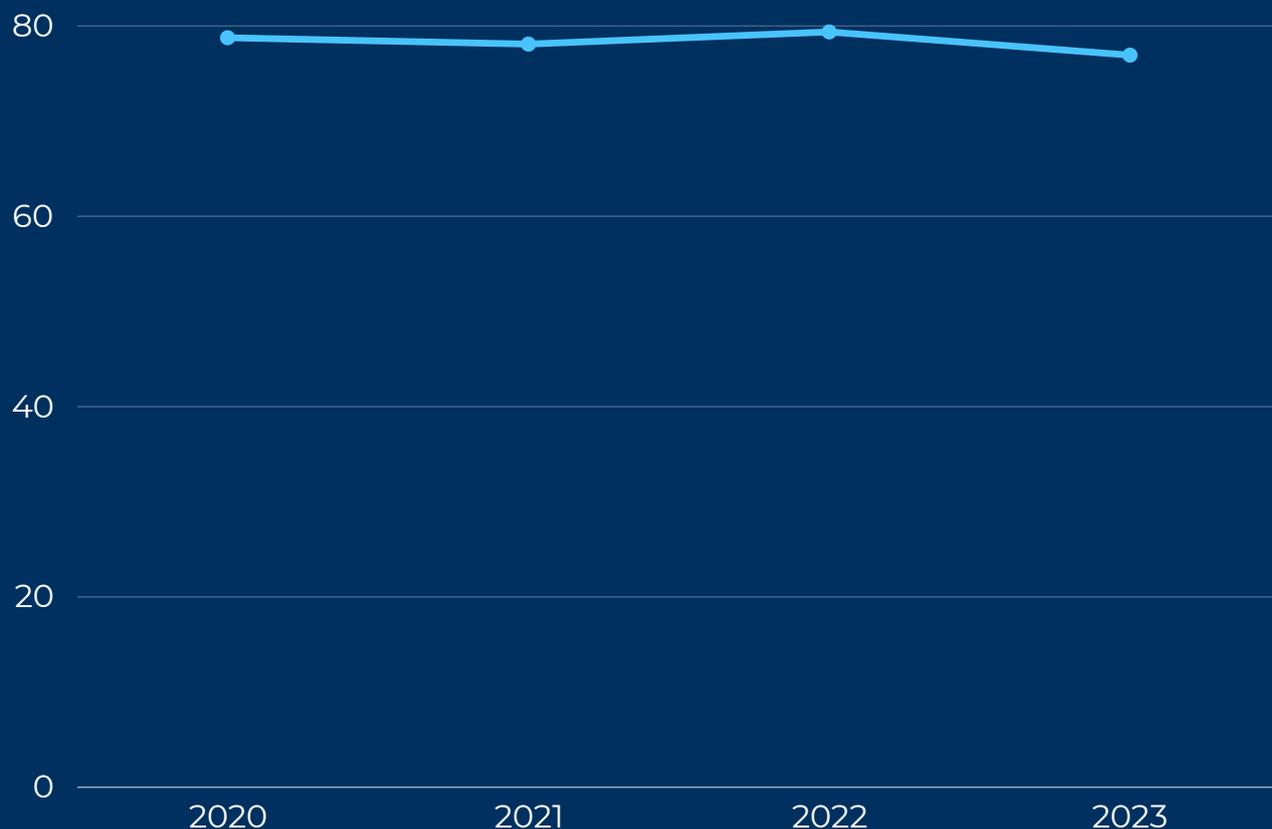
Hasil IKM di tingkat Program Studi

Pada SKM FISIP UB tahun 2023 ini terdapat penilaian terhadap layanan Program studi. Hasil menunjukkan dari 9 PS, ada yang mendapatkan nilai **Kurang Baik** yaitu PS S1 Ilmu Komunikasi dan PS S2 Ilmu Komunikasi, dan sisanya 7 PS mendapatkan nilai **Baik**. Hasil penilaian di tahun 2023 ini menurun jika dibandingkan dengan tahun 2022 lalu.

Departemen	Nilai IKM	Mutu Layanan	
PS S1 Sosiologi	76.79	B	Baik
PS S2 Ilmu Sosial	78.18	B	Baik
PS S3 Ilmu Sosiologi	82.13	B	Baik
PS S1 Ilmu Komunikasi	75.66	C	Kurang Baik
PS S2 Ilmu Komunikasi	74.81	C	Kurang Baik
PS S1 Psikologi	76.91	B	Baik
PS S1 Hubungan Internasional	77.03	B	Baik
PS S1 Ilmu Politik	77.57	B	Baik
PS S1 Ilmu Pemerintahan	77.61	B	Baik

Grafik Nilai IKM PISIP UT

Tahun	Nilai IKM	Mutu Layanan	
2020	78.77	B	Baik
2021	78.10	B	Baik
2022	79.38	B	Baik
2023	76.94	B	Baik



Kesimpulan

Perkembangan kepuasan pengguna layanan jasa di FISIP UB pada 4 tahun terakhir mengalami penurunan dan kenaikan di tahun 2022. Pada tahun 2020 nilai IKM FISIP UB ada pada 78.77, kemudian menurun di tahun 2021 yaitu sebesar 78.10 dan di tahun 2022 hasil IKM mengalami kenaikan sedikit yaitu sebesar 79.38. Namun di tahun 2023 ini mengalami penurunan lagi di 76.94. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan grafik di atas



Hasil pelaksanaan SKM di FISIP pada tahun 2023 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