

Survey Kepuasan Masyarakat
(Pengguna Jasa)
2018



Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan
Universitas Brawijaya

DAFTAR ISI

1. Pendahuluan	1
2. Maksud dan Tujuan	1
3. Sasaran.....	1
4. Waktu dan Tempat	1
5. Metode Pengolahan Data	1
6. Hasil Survey.....	4
Jumlah sebaran Responden Survey pengguna jasa UB	4
Hasil Survei kepuasan masyarakat UB 2018.....	4
Hasil Survey Kepuasan Pengguna Jasa UB (per jenis responden)	5
Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Fakultas	6
Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan Jurusan maupun program studi di UB	7
Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Unit Kerja	15
7. Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) layanan Fakultas dan Unit Kerja di UB.....	16
8. Kesimpulan.....	19

LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA JASA)
2018

1. Pendahuluan

Pelayanan publik kepada mahasiswa, stakeholder dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di Universitas Brawijaya (UB) sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas atau kepuasan yang diharapkan pengguna jasa. Maka dari itu diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa survey kepuasan masyarakat (SKM) / Evaluasi kepuasan pengguna jasa Universitas Brawijaya. Pada tahun 2018 ini UB menggunakan 2 cara dalam survey ini yaitu menggunakan lembar kuisioner dan online melalui google form <https://goo.gl/forms/3kwEjFAYsKMoenB72> dengan harapan untuk untuk lebih muda dan efisien.

Survey tersebut juga untuk memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), sistem manajemen ISO 9001:2008, dan evaluasi perbaikan layanan UB, dan merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di UB.

2. Maksud dan Tujuan

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

3. Sasaran

Sebagai sasaran Survey Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) pada tahun 2018 ini adalah mahasiswa, dosen, karyawan, alumni, dan pihak luar UB di lingkungan UB yang berjumlah 4168 responden .

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM-UB antara tanggal 20 – 31 Agustus 2018.

b. Tempat

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di seluruh Fakultas, Jurusan, Prodi, Lembaga dan Unit Kerja di Universitas Brawijaya.

5. Metode Pengolahan Data

Pada tahun 2018 ini UB telah melaksanakan survey kepuasan pengguna jasa yang disesuaikan dengan peraturan terbaru yaitu PERMENPAN No: 14 tahun 2017 *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Begitu juga 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:

$$\frac{\text{Bobot Nilai Tertimbang}}{\text{Jumlah Bobot}} = \frac{1}{11} = 0,091$$

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

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 11 (sebelas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

CONTOH PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11		
1													
2													
Jumlah Nilai per unsur													
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuesioner yang terisi													
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,091													*)
													**)

Keterangan:

- U1 s.d. U11
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang **) : IKM Unit pelayanan X 25

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. **Contoh** : Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	2.47
2	Kemudahan Prosedur layanan	2.61
3	kecepatan pelayanan	2.64
4	ketepatan waktu layanan	2.77
5	kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	2.89
6	Hasil layanan bidang Akademik	2.40
7	Hasil layanan bidang Kemahasiswaan	2.73
8	Kemampuan Sumber Daya Manusia	2.56
9	Sikap Sumber daya Manusia	2.42
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	2.44
11	Penanganan Pengaduan	2.60

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(3,45 \times 0,091) + (2,65 \times 0,091) + (3,53 \times 0,091) + (2,31 \times 0,091) + (1,55 \times 0,091) + (3,12 \times 0,091) + (2,13 \times 0,091) + (2,43 \times 0,091) + (3,21 \times 0,091) + (1,45 \times 0,091) + (1,93 \times 0,091) + (2,31 \times 0,091) + (3,03 \times 0,091) + (1,56 \times 0,091) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,462 \times 25 = 61,55$
- Mutu pelayanan **D**.
- Kinerja unit pelayanan **Tidak Baik**

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

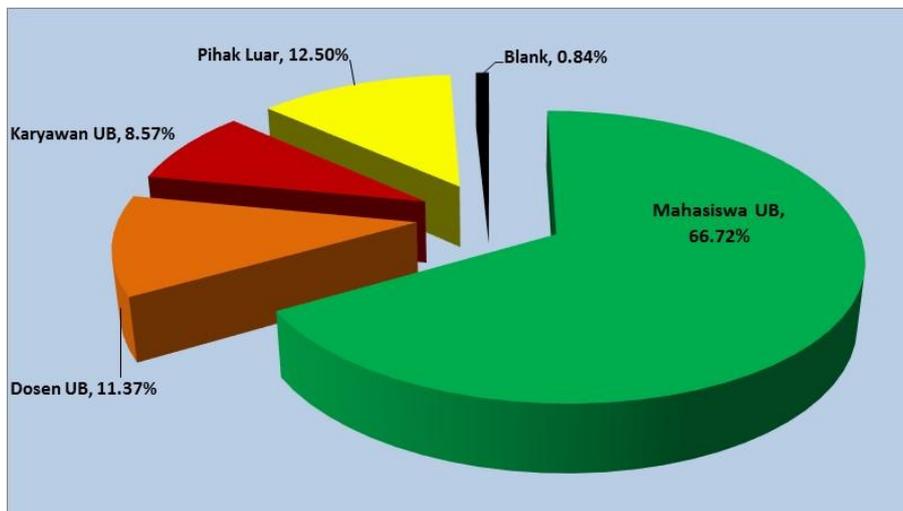
Pada tahun 2018 ini kami akan menampilkan hasil survey kepuasan masyarakat (pengguna jasa) UB terhadap layanan di Fakultas dan Unit Kerja dilingkungan UB pada tahun 2018. Adapun hasil survey yang telah dilaksanakan pada tanggal 20 – 31 Agustus 2018 didapatkan hasil sebagai berikut.

Jumlah sebaran Responden Survey pengguna jasa UB

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) pada tahun 2015 berjumlah sebanyak 4168 yang terdiri dari pihak mahasiswa, dosen, karyawan, dan pihak luar UB. dari jumlah 4168 responden terkumpul kuisisioner dari mahasiswa sebanyak 2781 orang, dosen UB 474 orang, karyawan UB 357 orang, pihak luar (alumni, rekanan, dan lain-lain) UB sebanyak 521 orang, dan lainnya atau tidak mengisi biodata responden sebanyak 35 orang. Hal tersebut bisa dilihat di tabel 1 dan gambar 1.

Tabel 1: Proporsi Responden survei kepuasan pengguna jasa UB

Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan Utama Responden				
Responden	Fakultas	Unit Kerja	Total	%
Mahasiswa UB	2505	276	2781	66.72%
Dosen UB	242	232	474	11.37%
Karyawan UB	206	151	357	8.57%
Pihak Luar	97	424	521	12.50%
Blank	13	22	35	0.84%
			4168	100%



Gambar 1: Proporsi Responden survei kepuasan masyarakat UB 2018

Hasil Survei kepuasan masyarakat UB 2018

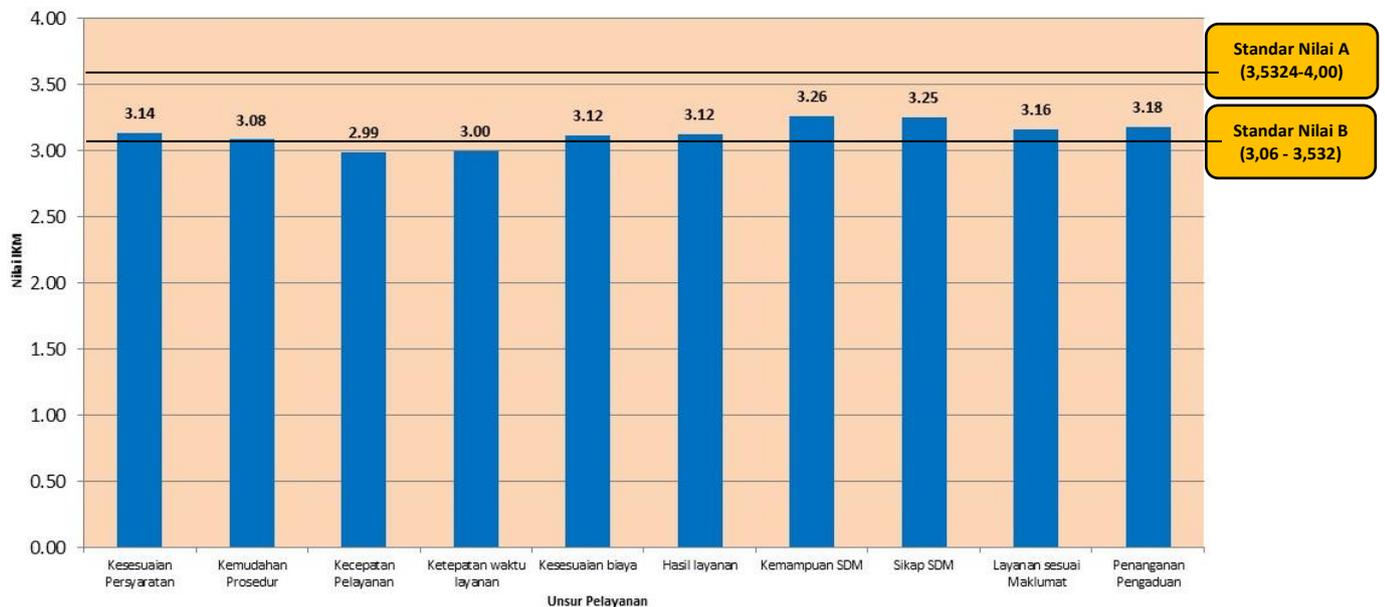
Pada Tahun 2018 ini hasil survey kepuasan pengguna jasa UB rata-rata mengalami kenaikan sebesar 0,96 point yaitu dengan rincian di Tahun 2017 nilai IKM sebesar 75,91 dan di tahun 2018 sebesar 78,24. Hal tersebut bisa dilihat di Bab Perkembangan Nilai IKM di hal 13. Di sub bab ini kami tampilkan menjadi 2 hasil yaitu hasil kepuasan pengguna jasa UB terhadap fakultas dan kepuasan pengguna jasa UB terhadap unit kerja, dan setelah itu kami juga menghitung nilai rata-ratanya.

Dan dari hasil kepuasan pengguna jasa terhadap layanan di Universitas Brawijaya diperoleh nilai sebesar 78,181 (Baik) terhadap 10 unsur layanan di Universitas Brawijaya. Dalam perinciannya Nilai terbaik terdapat di layanan "Kemampuan Sumber Daya Manusia dan Sikap SDM" dengan nilai 3,26 (Sangat Baik) dan 3,25 (Baik). Sedangkan nilai terendah terdapat

dilayanan “Kecepatan Layanan” dan “Ketepatan Waktu Layanan” dengan nilai 2,98 dan 3.00 (Baik). Lebih lengkap hasil tersebut bisa dilihat dalam tabel 2 dan gambar 2 berikut:

Tabel 2: Nilai Pengguna jasa terhadap layanan di Universitas Brawijaya

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN			
		FAK	UK	RERATA	MUTU
1	Kesesuaian Persyaratan	2.98	3.29	3.14	B
2	Kemudahan Prosedur	2.87	3.30	3.08	B
3	Kecepatan Pelayanan	2.75	3.22	2.99	C
4	Ketepatan waktu layanan	2.74	3.26	3.00	C
5	Kesesuaian biaya	2.89	3.34	3.12	B
6	Hasil layanan	2.93	3.32	3.12	B
7	Kemampuan SDM	3.14	3.38	3.26	B
8	Sikap SDM	3.07	3.44	3.25	B
9	Layanan sesuai Maklumat Layanan	2.99	3.33	3.16	B
10	Penanganan Pengaduan	2.98	3.37	3.18	B
11	Rata-rata nilai kepuasan terhadap pelayanan	3.13			B
Nilai Indeks Kepuasan adalah : 3,13					
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar : $3,13 \times 25 = 78,24$					
Mutu Pelayanan : 78,24					
Kinerja Unit Pelayanan : BAIK					



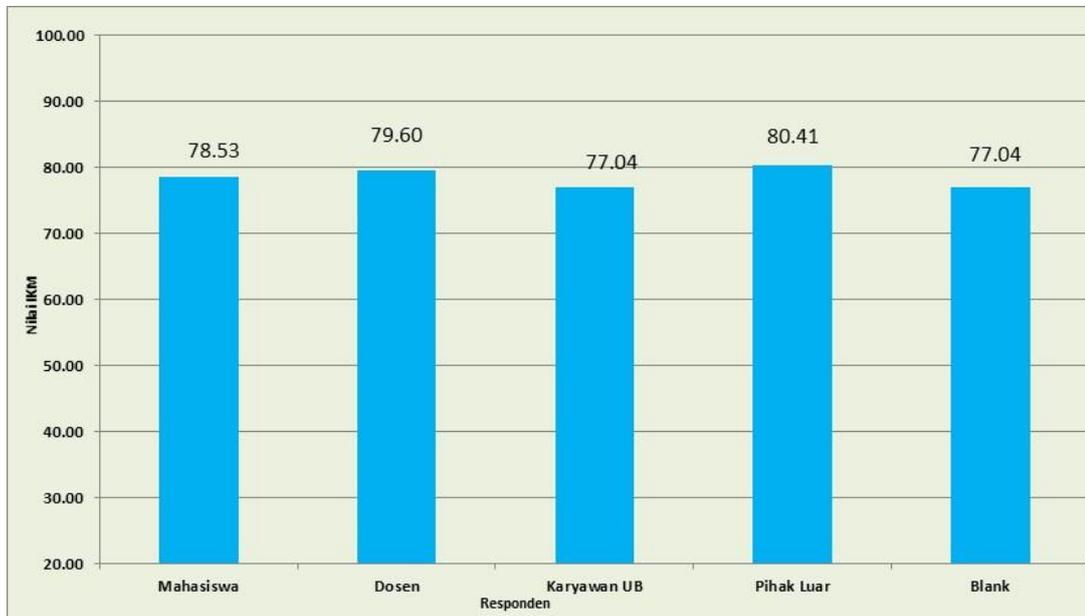
Gambar 2: Grafik Nilai Kepuasan Pengguna jasa UB di tahun 2018

Hasil Survey Kepuasan Pengguna Jasa UB (per jenis responden)

Dalam sub bab ini kami mencoba menampilkan nilai kepuasan per jenis responden yang memberikan penilaian kepada layanan di UB. Dari keseluruhan kuisioner kepuasan pengguna jasa UB yang terkumpul sesuai jenis responden dari Mahasiswa, Dosen, Karyawan, dan Pihak Luar, maka diperoleh bahwa responden yang memberikan penilaian terbaik terhadap layanan di UB pada tahun 2017 yaitu Pihak Luar UB dengan nilai 80,41 (Baik). Hasil lebih lengkap bisa dilihat di tabel 3 serta gambar 3.

Tabel 3: Nilai kepuasan dari pengguna jasa UB (Per jenis responden)

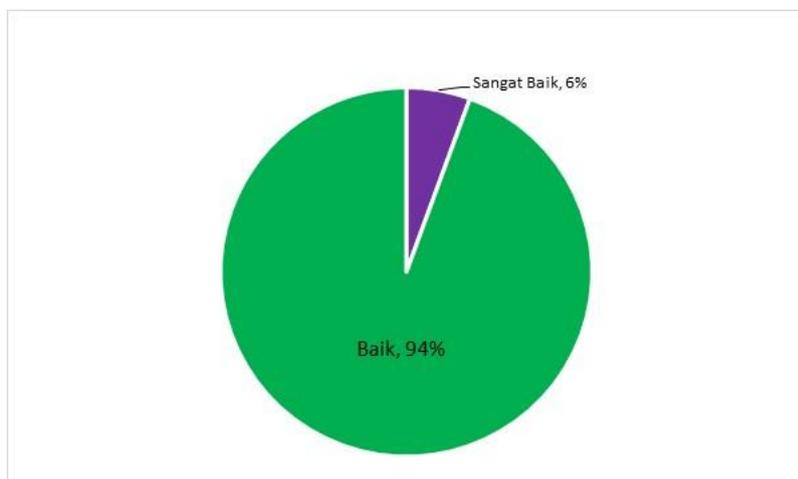
No	Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Mahasiswa	3.14	78.53	B	Baik
2	Dosen	3.18	79.60	B	Baik
3	Karyawan UB	3.08	77.04	B	Baik
4	Pihak Luar	3.22	80.41	B	Baik
5	Blank	3.08	77.04	B	Baik



Gambar 3: Nilai Total Kepuasan Pengguna Jasa UB (per responden)

Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Fakultas

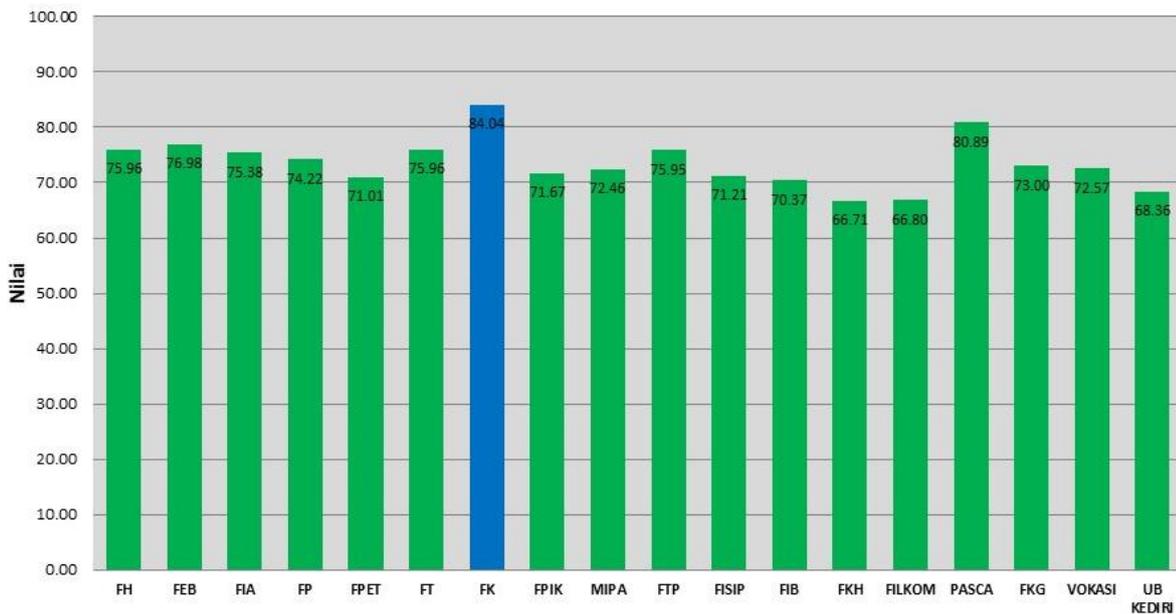
Dari keseluruhan kuisisioner kepuasan pengguna jasa layanan yang terkumpul dari seluruh Fakultas di UB pada tahun 2018 diperoleh hasil yang bervariasi dengan rata-rata Fakultas memperoleh kinerja penilaian Baik dengan persentase sebesar 28% dan kurang baik sebanyak 72%. Untuk saat ini Fakultas Kedokteran memperoleh penilaian tertinggi dari responden yaitu dengan nilai 84.04 (Baik). Kemudian disusul Program Pascasarjana dengan nilai 80.89 (Baik). Sedangkan Fakultas yang memperoleh nilai rendah yaitu FKH dengan nilai 66.71 (Kurang Baik). Hasil lebih lengkap bisa dilihat di tabel 4 dan gambar 4 dan 5.



Gambar 4: Persentase nilai kepuasan pengguna jasa terhadap layanan di Fakultas

Tabel 4: Hasil kepuasan pengguna jasa layanan Fakultas

No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	FH	3.04	75.96	B	Baik
2	FEB	3.08	76.98	B	Baik
3	FIA	3.02	75.38	C	Kurang Baik
4	FP	2.97	74.22	C	Kurang Baik
5	FPET	2.84	71.01	C	Kurang Baik
6	FT	3.04	75.96	C	Kurang Baik
7	FK	3.36	84.04	B	Baik
8	FPIK	2.87	71.67	C	Kurang Baik
9	MIPA	2.90	72.46	C	Kurang Baik
10	FTP	3.04	75.95	C	Kurang Baik
11	FISIP	2.85	71.21	C	Kurang Baik
12	FIB	2.81	70.37	C	Kurang Baik
13	FKH	2.67	66.71	C	Kurang Baik
14	FILKOM	2.67	66.80	C	Kurang Baik
15	PASCA	3.24	80.89	B	Baik
16	FKG	2.92	73.00	C	Kurang Baik
17	VOKASI	2.90	72.57	C	Kurang Baik
18	UB KEDIRI	2.73	68.36	B	Baik

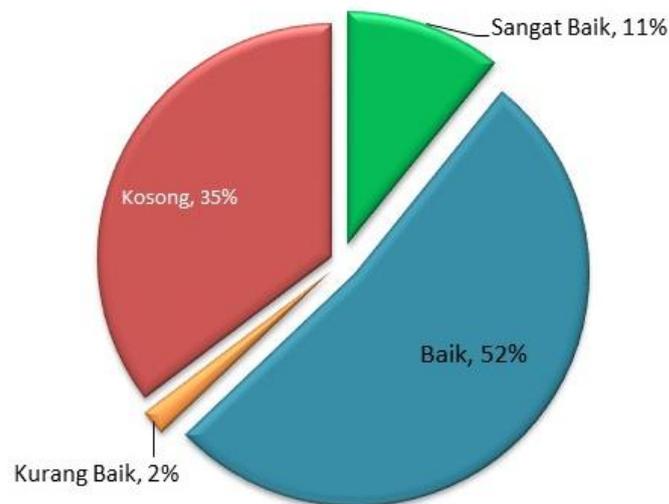


Gambar 5: Grafik nilai kepuasan pengguna jasa layanan di Fakultas

Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan Jurusan maupun program studi di UB

Pada survei kepuasan pengguna jasa layanan di seluruh Fakultas pada tahun 2018 ini tim mendata hasil kepuasan pengguna jasa UB sampai tingkat Jurusan atau Program Studi yang ada di UB dengan dibantu pengumpulan kuisioner ditingkat Fakultas. Dalam prakteknya dari 167 Program Studi di UB yang melakukan survey sebanyak 108, sisanya 59 Program studi belum melakukan survey / belum menyetorkan rekapitulasi kuisioner sampai batas waktu yang ditentukan. Adapun hasil yang bervariasi yaitu yang mendapatkan nilai A (sangat baik) ada 5 dari 167 Program studi (3%), nilai B (baik) ada 33 dari 167 Program studi (20%), nilai layanan C

(kurang baik) yaitu ada 62 dari 167 Program studi (37%), Nilai D yaitu ada 8 dari 167 (5%), sisanya kosong nilai sebanyak 59 dari 167 Program studi (35%) Hasil lebih lengkap bisa dilihat di tabel 5 dan gambar 6, 7, 8, 9, 10,11, 12, dan 13.



Gambar 6: Grafik Porsentase jumlah Prodi dalam penilaian kepuasan pengguna jasanya

Tabel 5: Hasil kepuasan pengguna jasa layanan Jurusan maupun program studi di UB

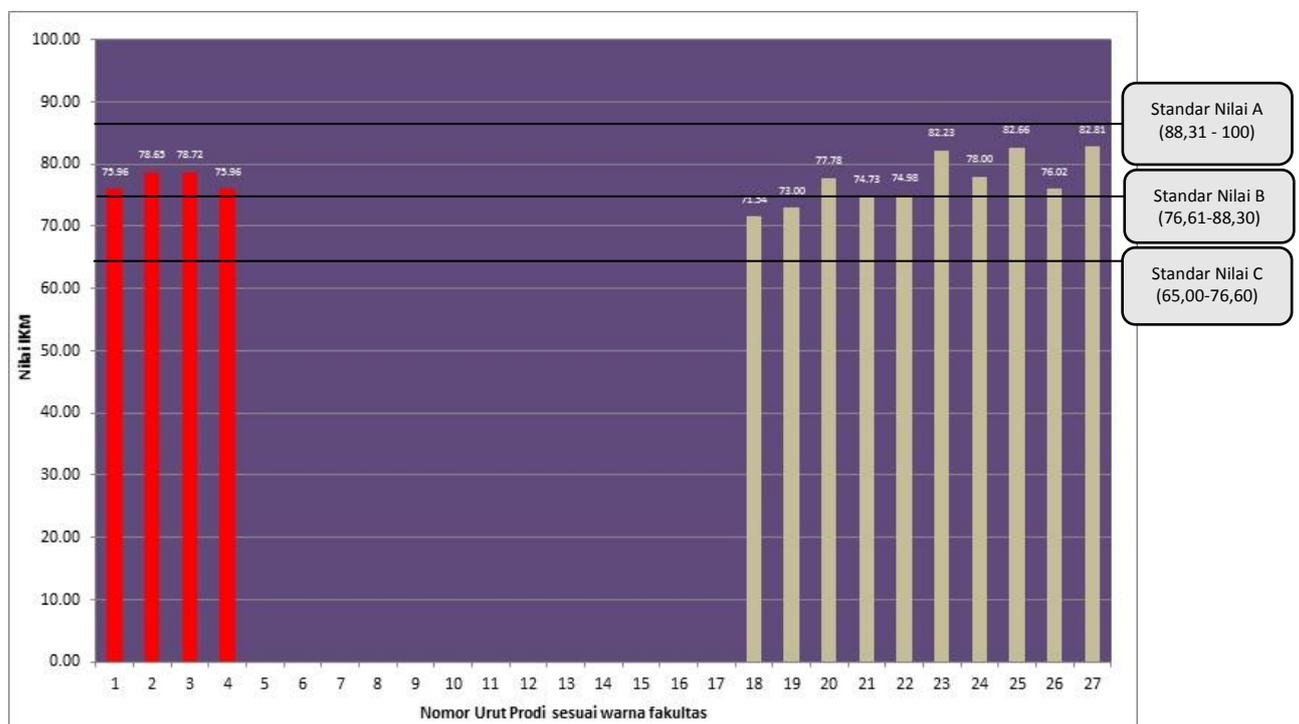
No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja	
1	FH	S1 Ilmu Hukum	2.84	75.96	C	Kurang Baik
2		S2 Ilmu Hukum	3.15	78.65	B	Baik
3		S3 Ilmu Hukum	3.15	78.72	B	Baik
4		S2 Kenotariatan	3.00	75.96	C	Kurang Baik
5	FEB	Profesi Akuntansi				
6		S1 Akuntansi				
7		S1 Ekonomi Pembangunan				
8		S1 Manajemen				
9		S1 Ekonomi Islam				
10		S1 Kewirausahaan				
11		S1 Ekonomi, Keuangan dan Perbankan				
12		Akuntansi				
13		Ilmu Ekonomi				
14		Manajemen				
15		Ilmu Akuntansi				
16		Ilmu Ekonomi				
17		Ilmu Manajemen				
18	FIA	S1 Administrasi Publik	2.86	71.54	C	Kurang Baik
19		S1 Administrasi Bisnis	2.92	73.00	C	Kurang Baik
20		S1 Ilmu Perpustakaan	3.11	77.78	B	Baik
21		S1 Pariwisata	2.99	74.73	C	Kurang Baik
22		S1 Perpajakan	3.00	74.98	C	Kurang Baik
23		S2 Administrasi Bisnis	3.29	82.23	B	Sangat Baik
24		S2 administrasi Publik	3.12	78.00	B	Baik

No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
25	S2 Manajemen Pendidikan Tinggi	3.31	82.66	B	Baik
26	S1 Administrasi Pendidikan	3.04	76.02	C	Kurang Baik
27	S3 Ilmu Administrasi	3.31	82.81	B	Baik
28	S1 Agribisnis	2.80	70.02	C	Kurang Baik
29	S1 Agroteknologi	2.96	73.89	C	Kurang Baik
30	S2 Pengelolaan Tanah dan Air	2.82	70.53	C	Kurang Baik
31	S2 Agronomi	3.90	97.54	A	Sangat Baik
32	S2 Agribisnis	2.89	72.35	C	Kurang Baik
33	S2 Sosiologi	3.17	79.17	B	Baik
34	S2 Patologi	2.93	73.37	C	Kurang Baik
35	S2 Ekonomi Pertanian				
36	S2 Entomologi Pertanian				
37	S3 Ilmu Pertanian	3.51	87.69	B	Baik
38	S1 Teknik Sipil	2.92	72.91	C	Kurang Baik
39	S2 Teknik Sipil	3.22	80.38	B	Baik
40	S3 Teknik Sipil	3.23	74.41	C	Kurang Baik
41	S1 Teknik Elektro	3.05	76.32	C	Kurang Baik
42	S2 Teknik Elektro	3.02	75.48	C	Kurang Baik
43	S1 Teknik PWK	2.93	73.19	C	Kurang Baik
44	S2 Teknik PWK	2.93	73.26	C	Kurang Baik
45	S1 Teknik Kimia	2.98	74.41	C	Kurang Baik
46	S1 Teknik Pengairan	3.12	77.89	B	Baik
47	S2 Teknik Pengairan	3.04	75.93	C	Kurang Baik
48	S1 Teknik Industri	2.97	74.15	C	Kurang Baik
49	S1 Teknik Mesin	2.95	73.80	C	Kurang Baik
50	S2 Teknik Mesin	2.96	74.10	C	Kurang Baik
51	S3 Teknik Mesin	3.19	79.63	B	Baik
52	S1 Teknik Arsitektur	3.06	76.43	C	Kurang Baik
53	S2 Teknik Arsitektur Lingkungan Binaan	3.01	75.32	C	Kurang Baik
54	Profesi Insinyur				
55	S3 Teknik Sumber Daya Air				
56	S1 Peternakan	2.84	71.01	C	Kurang Baik
57	S2 Ilmu Ternak				
58	S3 Ilmu Ternak				
59	S3 Ilmu Kedokteran				
60	S2 Ilmu Biomedik	4.00	100.00	A	Sangat Baik
61	S2 Manajemen Rumah Sakit	3.97	99.34	A	Sangat Baik
62	S2 Keperawatan				
63	S2 Kebidanan	3.19	79.63	B	Baik
64	S1 Ilmu Gizi	3.02	75.51	C	Kurang Baik
65	S1 Ilmu Keperawatan				
66	S1 Kedokteran	3.13	78.28	B	Baik
67	S1 Farmasi				
68	S1 Kebidanan	3.80	95.11	A	Sangat Baik

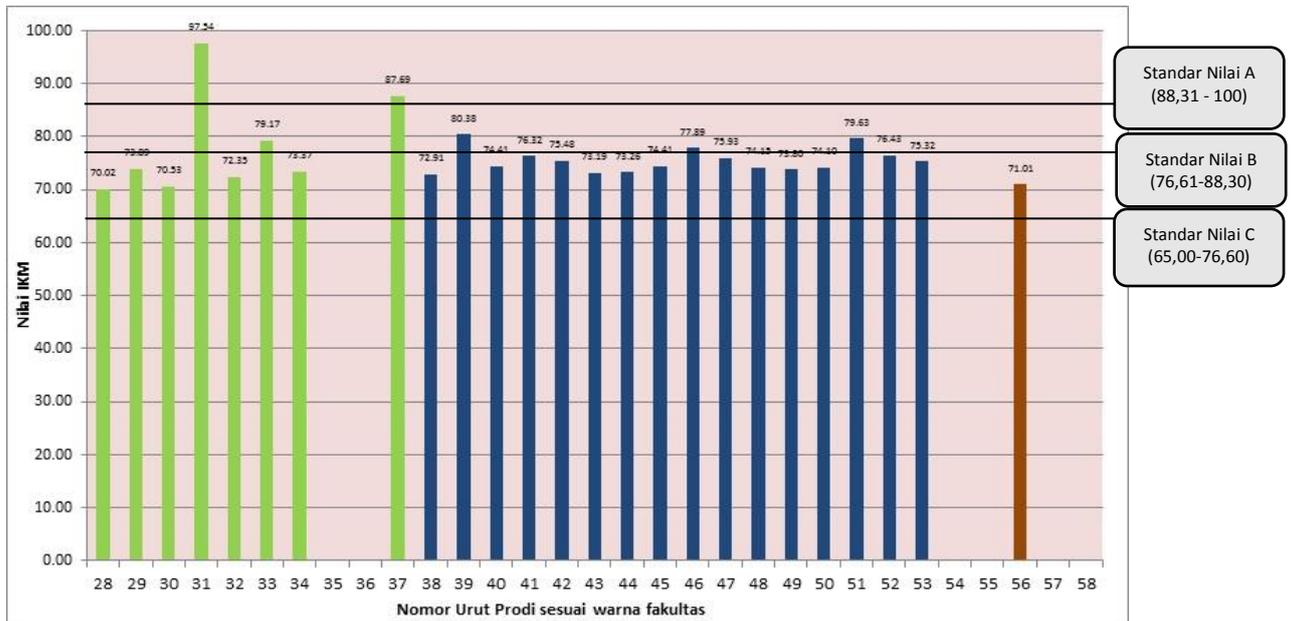
No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
69	Sp1 Ilmu Penyakit Mata				
70	Sp1 Ilmu Penyakit Dalam				
71	Sp1 Ilmu Penyakit Telinga Hidung dan Tenggorokan	2.88	71.98	C	Kurang Baik
72	Sp1 Ilmu Bedah				
73	Sp1 Ilmu Kebidanan Dan Penyakit Kandungan (Obsetri - Ginekologi)	3.01	75.30	C	Kurang Baik
74	Sp1 Ilmu Penyakit Paru				
75	Sp1 Ilmu Kesehatan Anak	3.26	81.39	B	Baik
76	Sp1 Patologi Klinik	3.03	75.83	C	Kurang Baik
77	Sp1 Radiologi	3.42	85.46	B	Sangat Baik
78	Sp1 Ilmu Bedah Orthopaedi Dan Traumatologi	3.78	94.41	A	Sangat Baik
79	Sp1 Ilmu Penyakit Jantung Dan Pembuluh Darah	2.85	71.28	C	Kurang Baik
80	Sp1 Ilmu Kesehatan Kulit Dan Kelamin				
81	Sp1 Anestesiologi Dan Reanimasi				
82	Sp1 Ilmu Penyakit Syaraf (Neurologi)				
83	Sp1 Urologi (kelainan saluran kemih)	3.21	80.31	B	Baik
84	Sp1 Patologi Anatomi				
85	Sp1 Mikrobiologi Klinik				
86	Sp1 Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi				
87	Profesi Dokter				
88	Profesi Ners				
89	Profesi Apoteker				
90	Profesi Dietisien				
91	Profesi Bidan				
92	S1 Budidaya Perairan	2.81	70.35	C	Kurang Baik
93	S1 Sosek/Agrobisnis Perikanan	2.87	71.87	C	Kurang Baik
94	S2 Budidaya Perairan	3.10	77.60	B	Baik
95	S1 Teknologi Hasil Perikanan	2.88	72.03	C	Kurang Baik
96	S1 Manajemen SD Perairan	3.03	75.86	C	Kurang Baik
97	S1 Pemanfaatan SD Perikanan	2.79	69.73	C	Kurang Baik
98	S1 Ilmu Kelautan	2.74	68.54	C	Kurang Baik
99	S3 Ilmu Perikanan dan Kelautan	2.91	72.80	C	Kurang Baik
100	S1 Biologi	2.90	72.44	C	Kurang Baik
101	S1 Fisika				
102	S1 Kimia	2.89	72.33	C	Kurang Baik
103	S1 Matematika	3.05	76.26	C	Kurang Baik
104	S1 Statistika	2.93	73.22	C	Kurang Baik
105	S1 Teknik Geofisika				
106	S1 Instrumentasi				
107	S2 Biologi				
108	S2 Fisika				
109	S2 Kimia				

No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
110	S2 Matematika				
111	S2 Statistika				
112	S3 Biologi				
113	S3 Fisika				
114	S3 Kimia				
115	S3 Matematika				
116	S1 Teknik Pertanian	2.99	74.77	C	Kurang Baik
117	S1 Ilmu dan Teknologi Pangan	3.11	72.53	C	Kurang Baik
118	S1 Teknologi Industri Pertanian	2.90	72.53	C	Kurang Baik
119	S1 Teknik Lingkungan	2.99	74.77	C	Kurang Baik
120	S1 Bioteknologi	2.91	72.65	C	Kurang Baik
121	S1 Teknologi Bioproses	3.01	75.23	C	Kurang Baik
122	S2 Teknologi Hasil Pertanian	3.15	78.87	B	Baik
123	S2 Teknologi Industri Pertanian	3.46	86.45	B	Baik
124	S2 Keteknikan Pertanian	3.37	84.18	B	Baik
125	S3 Teknologi Industri Pertanian	3.09	77.35	B	Baik
126	S3 Ilmu Pangan	3.40	84.93	B	Baik
127	S1 Ilmu Komunikasi	2.90	72.41	C	Kurang Baik
128	S1 Sosiologi	2.89	72.15	C	Kurang Baik
129	S1 Psikologi	2.66	66.53	C	Kurang Baik
130	S1 Hubungan Internasional	2.77	69.31	C	Kurang Baik
131	S1 Ilmu Politik	2.85	71.26	C	Kurang Baik
132	S1 Ilmu Pemerintahan	2.84	71.00	C	Kurang Baik
133	S2 Ilmu Komunikasi	3.48	86.91	B	Baik
134	S2 Ilmu Sosial	3.17	79.17	B	Baik
135	S3 Sosiologi	3.08	76.90	B	Baik
136	S1 Sastra Inggris	2.66	66.54	C	Kurang Baik
137	S1 Sastra Jepang	3.00	74.88	C	Kurang Baik
138	S1 Bahasa dan Sastra Perancis	2.98	74.51	C	Kurang Baik
139	S1 Seni Rupa Murni	2.69	67.23	C	Kurang Baik
140	S1 Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	2.63	65.85	C	Kurang Baik
141	S1 Pendidikan Bahasa Jepang	2.78	69.60	C	Kurang Baik
142	S1 Pendidikan Bahasa Inggris	3.12	78.03	B	Baik
143	S1 Sastra Cina	2.54	63.40	D	Tidak Baik
144	S1 Antropologi (Sosial)	2.66	66.50	C	Kurang Baik
145	S2 Ilmu Linguistik	3.04	75.99	C	Kurang Baik
146	S1 Pendidikan Dokter Hewan	2.48	62.11	D	Tidak Baik
147	Profesi Dokter Hewan	2.45	62.11	D	Tidak Baik
148	S1 Kedokteran Gigi	2.59	64.70	D	Tidak Baik
149	Profesi Dokter Gigi	3.14	78.41	B	Baik
150	S1 Sistem Informasi	2.75	68.78	B	Baik
151	S1 Teknik Komputer	2.51	62.66	D	Tidak Baik
152	S1 Teknik Informatika	2.72	68.02	C	Kurang Baik
153	S1 Pendidikan Teknologi Informasi	2.52	63.02	D	Tidak Baik

No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
154	S1 Teknologi Informasi	2.54	63.40	D	Tidak Baik
155		2.40	60.06	D	Tidak Baik
156	S2 Kajian Wanita	3.49	87.36	B	Baik
157		3.29	82.36	B	Baik
158		3.29	82.36	B	Baik
159	S3 Ilmu Lingkungan				
160	VOKASI	Kesekretariatan			
161		Usaha Perjalanan Wisata			
162		Keuangan dan Perbankan			
163		Manajemen Informatika			
164		Teknik Komputer			
165		Perpajakan			
166		Manajemen Perhotelan			
167		Desain Grafis			



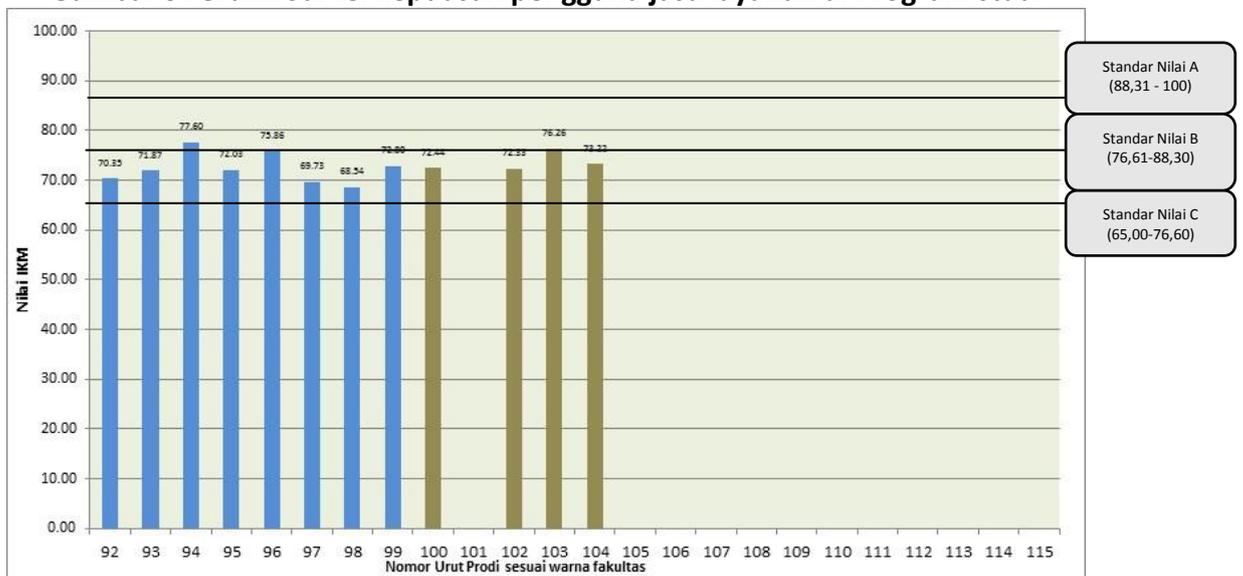
Gambar 7: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Program studi



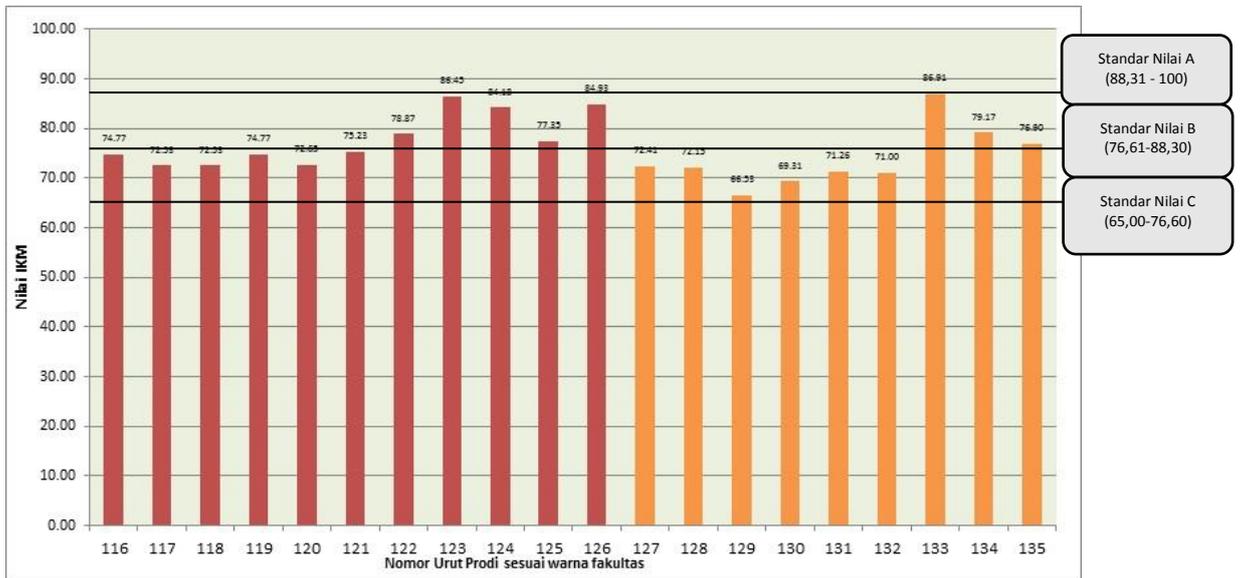
Gambar 8: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Program studi



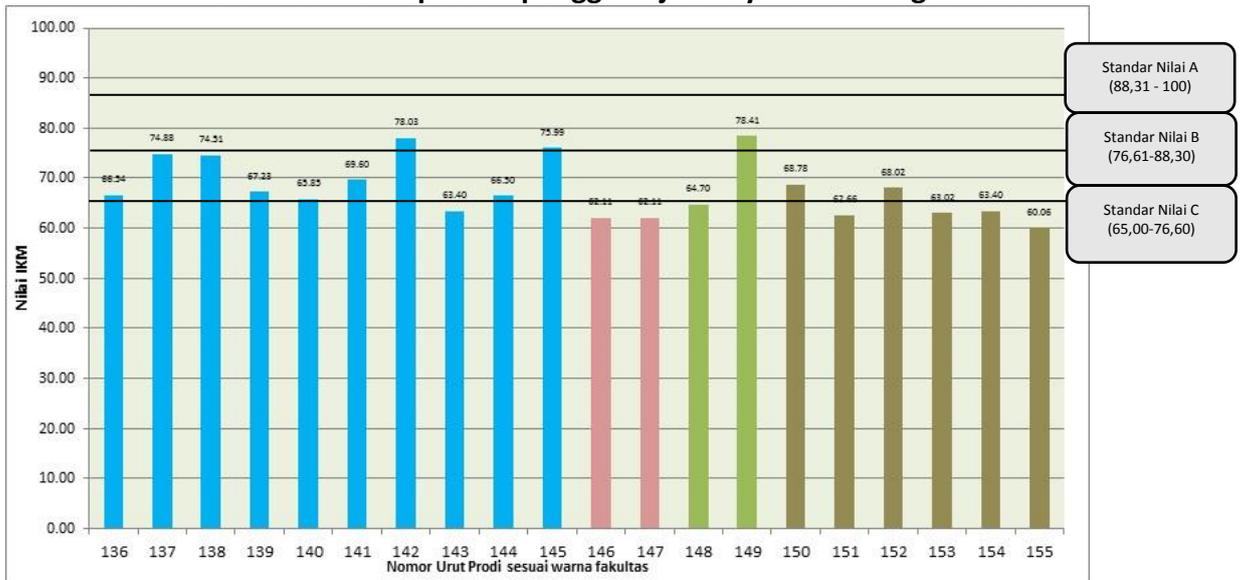
Gambar 9: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Program studi



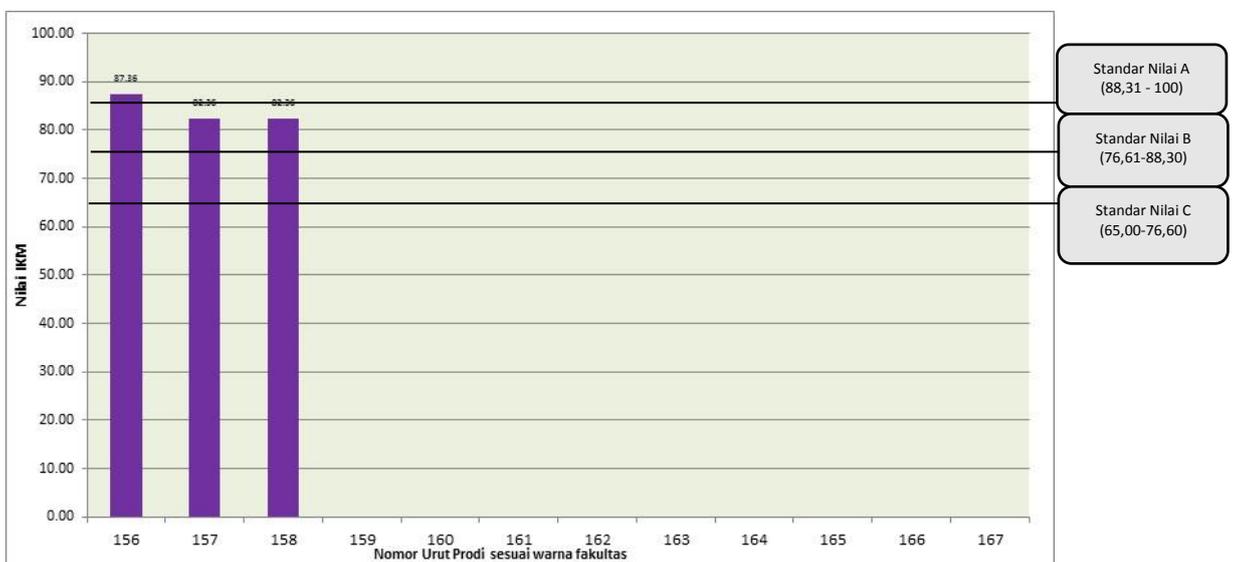
Gambar 10: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Program studi



Gambar 11: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Program studi



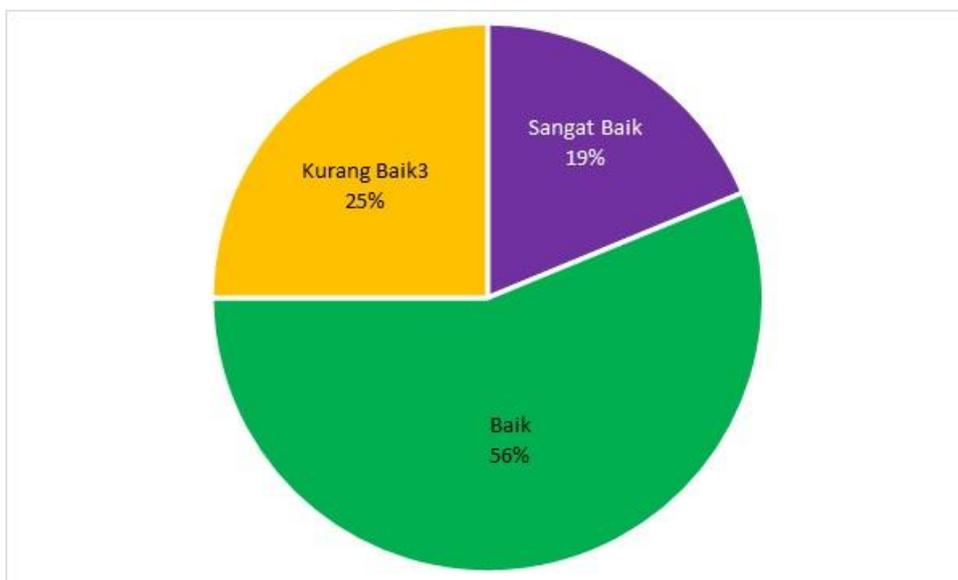
Gambar 12: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Program studi



Gambar 13: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Program studi

Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Unit Kerja

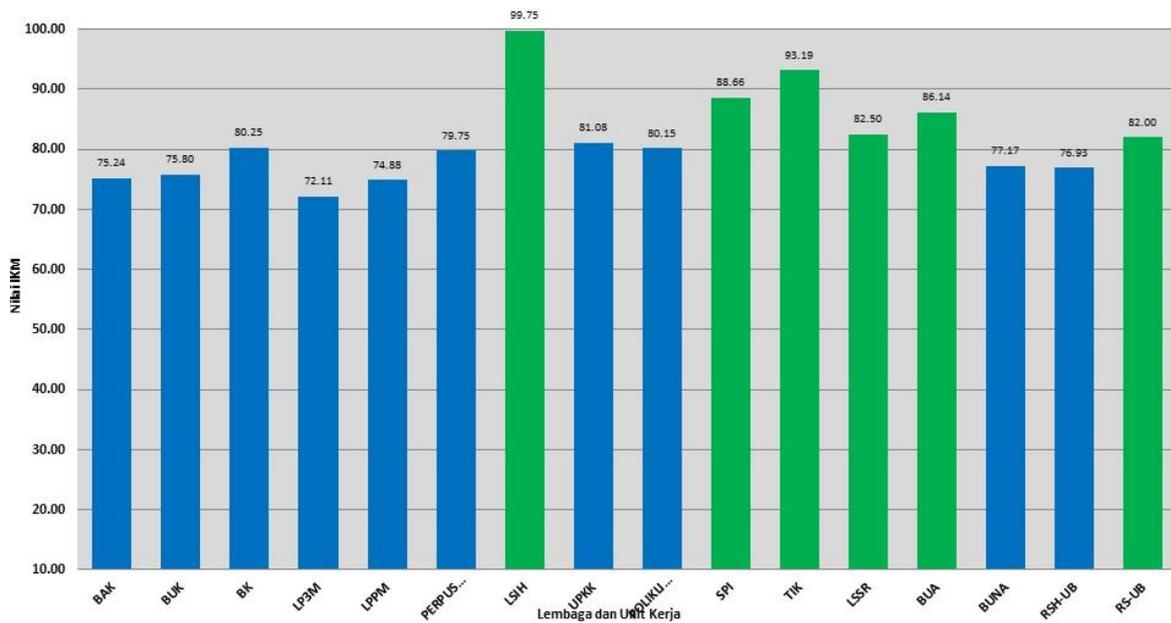
Dari hasil survei kepuasan pengguna jasa Unit Kerja di UB pada tahun 2018 diperoleh hasil yang bervariasi dengan hasil 9 dari 16 Unit Kerja memperoleh kinerja penilaian **baik** sebesar 56%. 3 Unit Kerja atau 19% memperoleh nilai **sangat baik**, dan sisanya 4 Unit Kerja atau 25% mendapat nilai **kurang baik**. Adapun Unit Kerja yang memperoleh nilai kepuasan tertinggi adalah unit LSIH dengan nilai 99,75 (Sangat Baik) dan unit Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan nilai 93,19 (Sangat Baik). Sedangkan Unit Kerja yang memperoleh nilai terendah yaitu unit LP3M-UB dengan nilai 72.11 (Baik). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan tidak ada Unit Kerja di UB yang mendapat nilai kepuasan kurang baik (tabel 6, gambar 14 dan 15).



Gambar 14: Persentase nilai kepuasan pengguna jasa terhadap layanan di Unit Kerja

Tabel 6: Hasil kepuasan pengguna jasa layanan Unit Kerja di UB

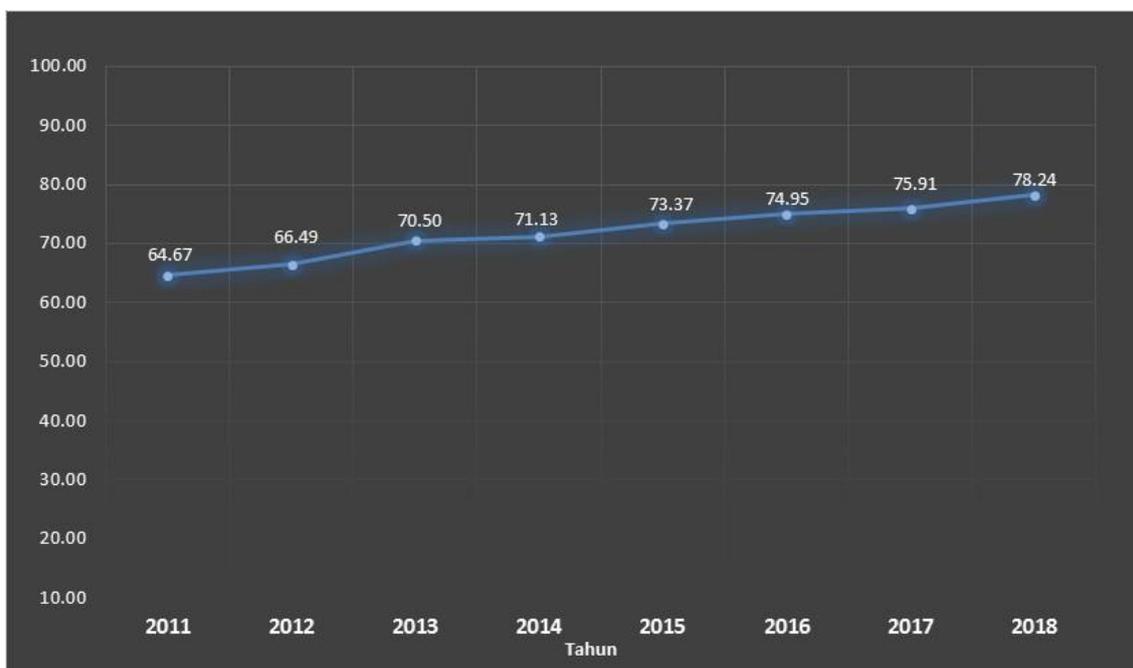
No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	BAK	3.01	75.24	C	Kurang Baik
2	BUK	3.03	75.80	C	Kurang Baik
3	BK	3.21	80.25	B	Baik
4	LP3M	2.88	72.11	C	Kurang Baik
5	LPPM	3.00	74.88	C	Kurang Baik
6	PERPUS	3.19	79.75	B	Baik
7	LSIH	3.99	99.75	A	Sangat Baik
8	UPKK	3.24	81.08	B	Baik
9	POLIKLINIK	3.21	80.15	B	Baik
10	SPI	3.55	88.66	A	Sangat Baik
11	TIK	3.73	93.19	A	Sangat Baik
12	LSSR	3.30	82.50	B	Baik
13	BUA	3.45	86.14	B	Baik
14	BUNA	3.09	77.17	B	Baik
15	RSH-UB	3.08	76.93	B	Baik
16	RS-UB	3.28	82.00	B	Baik



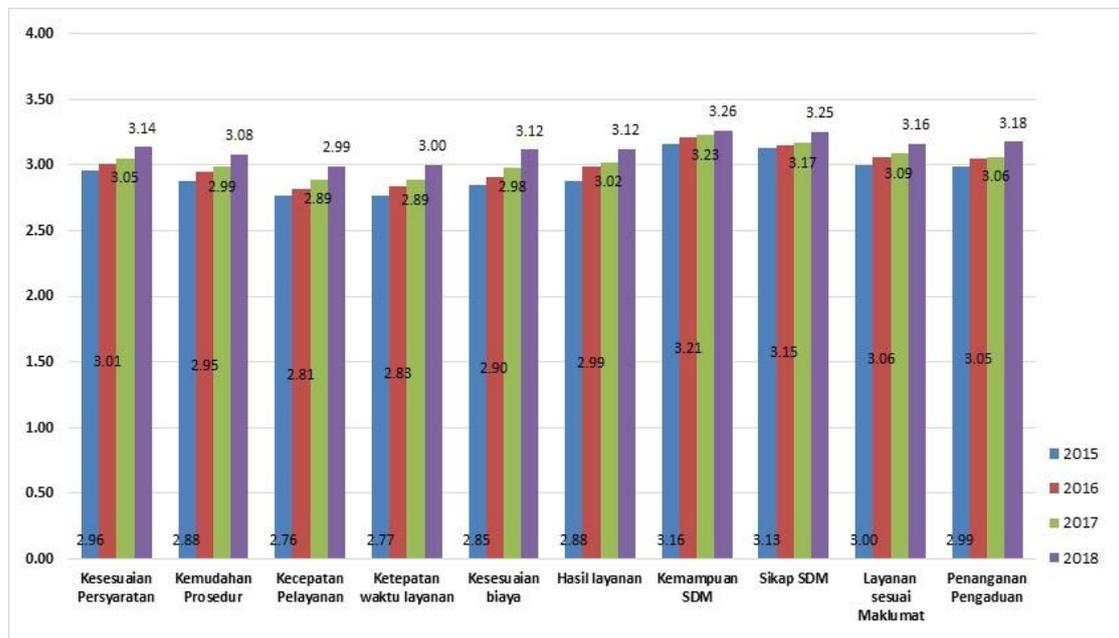
Gambar 15: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan Umum UB di Unit Kerja tahun 2017

7. Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) layanan Fakultas dan Unit Kerja di UB

Perkembangan kepuasan pengguna jasa UB terhadap layanan secara umum diseluruh Fakultas dan Unit kerja mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Hal tersebut terlihat mulai tahun 2011 nilai kepuasan pengguna jasa UB ada pada nilai 64,67, kemudian terus meningkat sedikit demi sedikit hingga ditahun 2018 ini tingkat kepuasan masyarakat ada di nilai 78,24. Hasil survey menunjukkan perkembangan kepuasan masyarakat terhadap layanan di UB dari semua unsur layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa UB terus berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat / pengguna jasanya. Hasil lebih lengkap akan coba menampilkan perkembangan nilai kepuasan tersebut dalam 2 grafik sebagai berikut. (Gambar 16 dan 17)



Gambar 16: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) UB

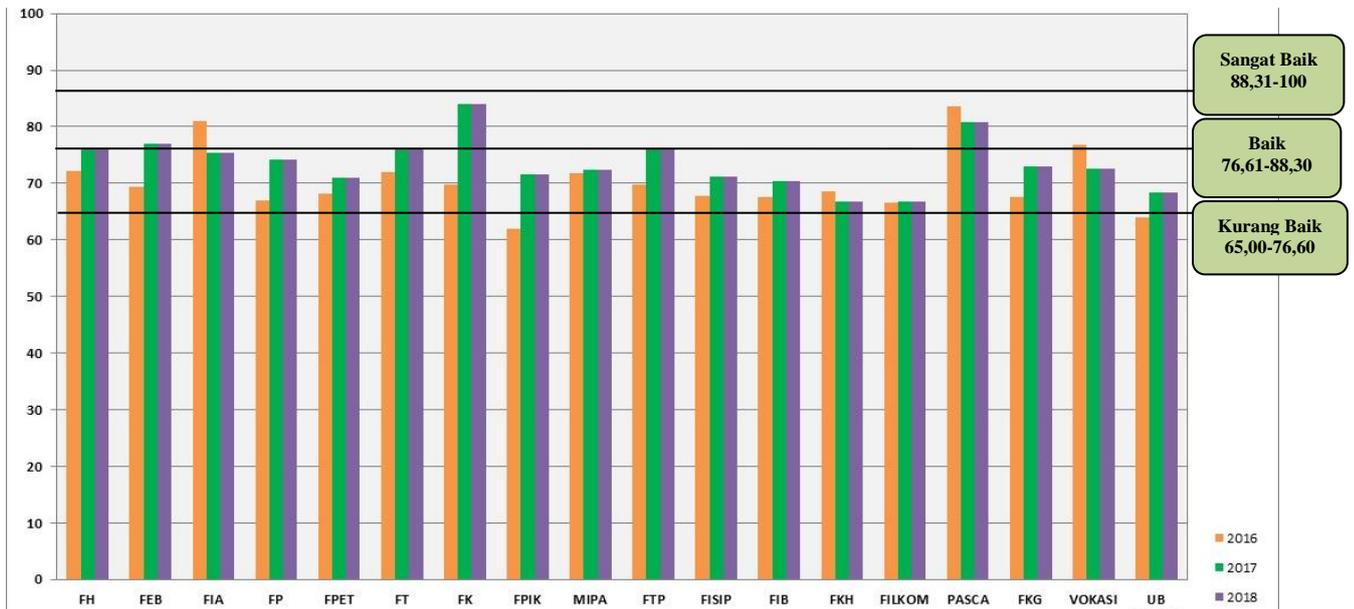


Gambar 17: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa)

Selain itu kami akan menyampaikan perkembangan nilai kualitas pelayanan di beberapa Fakultas dalam 3 tahun terakhir ini yaitu tahun 2016, 2017, dan 2018. Pada tahun 2018 ini dari 18 tempat survey, 13 diantaranya mengalami penurunan nilai kepuasan dari pengguna jasa yaitu FH, FEB, FIA, FP, F.Pet, FT, FPIK, MIPA, FTP, FIB, FILKOM, FKG, dan Program Vokasi. Dan 8 Fakultas lainnya mengalami kenaikan nilai kepuasan yaitu FK, FISIP, FKH, Program Pascasarjana, dan UB Kediri. Hasil tersebut bisa dilihat di tabel 7 dan gambar 18 dibawah ini.

Tabel 7: Hasil Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Pengguna Jasa layanan Fakultas di UB

No	Tempat Survey	Tahun 2016		Tahun 2017		Tahun 2018 (permen 2017)	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	FH	72.15	B	71.14	B	75.96	C
2	FEB	69.33	B	69.38	B	76.98	B
3	FIA	80.94	B	74.83	B	75.38	C
4	FP	66.98	B	66.81	B	74.22	C
5	FPET	68.14	B	66.96	B	71.01	C
6	FT	72.03	B	72.75	B	75.96	C
7	FK	69.82	B	94.59	A	84.04	B
8	FPIK	61.87	C	69.87	B	71.67	C
9	MIPA	71.87	B	72.37	B	72.46	C
10	FTP	69.84	B	72.31	B	75.95	C
11	FISIP	67.67	B	72.26	B	71.21	C
12	FIB	67.47	B	66.28	B	70.37	C
13	FKH	68.52	B	66.96	B	66.71	C
14	FILKOM	66.48	B	65.29	B	66.80	C
15	PASCA	83.54	A	85.28	A	80.89	B
16	FKG	67.64	B	66.96	B	73.00	C
17	VOKASI	76.78	B	60.18	C	72.57	C
18	UB KEDIRI	63.97	B	73.74	B	68.36	C

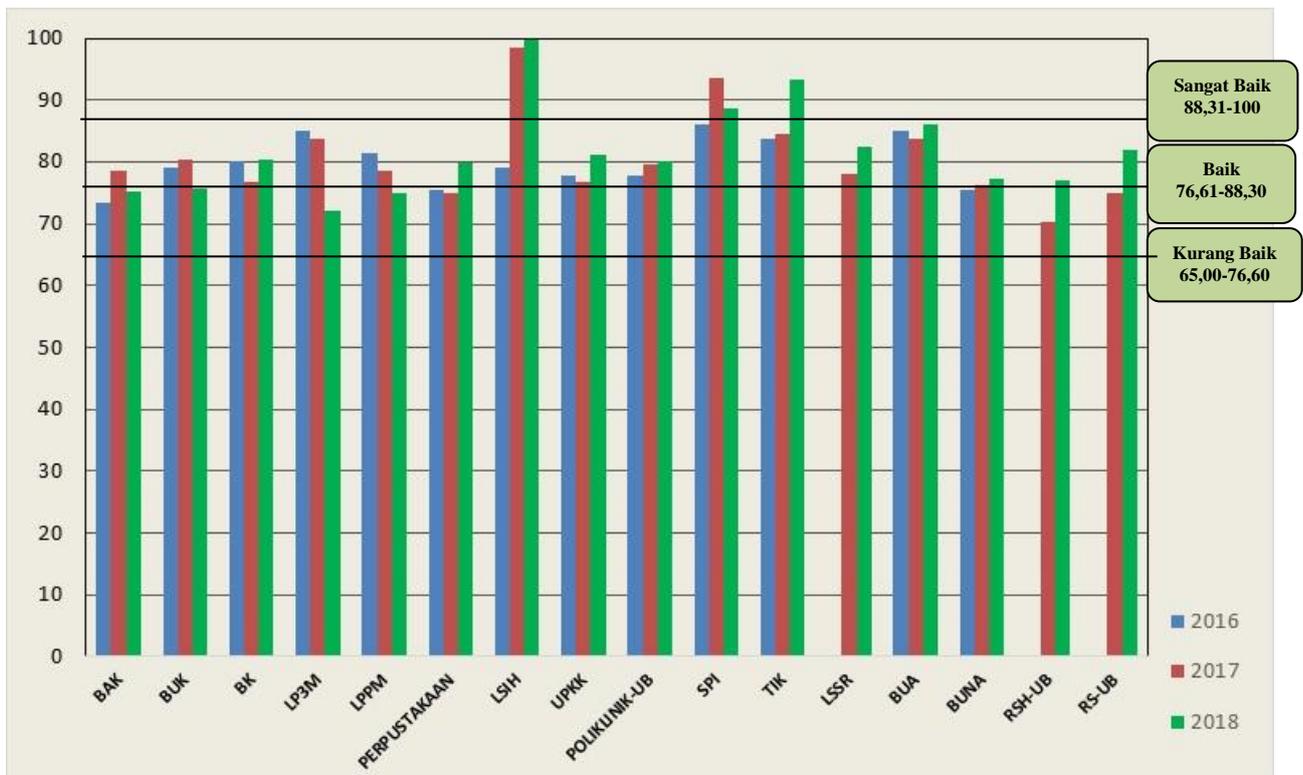


Gambar 18: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di per Fakultas

Selain itu, dari tiga kali pengukuran kualitas pelayanan di UB tahun 2016, 2017, dan 2018 diperoleh hasil peningkatan kepuasan dari pengguna jasa layanan UB di beberapa Unit Kerja di lingkungan UB. Pada tahun 2018 ini rata-rata unit kerja mengalami kenaikan nilai kepuasan dari pengguna jasanya. Adapun beberapa Unit Kerja mengalami peningkatan nilai kualitas layanan diantaranya BK, Perpustakaan, LSIH, UPKK, Poliklinik, TIK, LSSR, BUA, BUNA, RSH-UB, RS-UB. Adapun unit Kerja selain yang disebut tersebut mengalami penurunan nilai kepuasan layanan dari pengguna jasanya sampai akhir tahun 2018. Hasil selengkapnya bisa dilihat pada tabel 8 dan gambar 19.

Tabel 8: Hasil Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) UB di Unit Kerja

No	Tempat Survey	Tahun 2016		Tahun 2017		Tahun 2018	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	BAK	73.37	B	78.67	B	75.24	C
2	BUK	79.00	B	80.49	B	75.80	C
3	BK	80.23	B	76.83	B	80.25	B
4	LP3M	84.93	A	83.62	A	72.11	C
5	LPPM	81.35	A	78.66	B	74.88	C
6	PERPUSTAKAAN	75.42	B	74.93	B	79.75	B
7	LSIH	79.05	B	98.58	A	99.75	A
8	UPKK	77.88	B	76.68	B	81.08	B
9	POLIKLINIK-UB	77.75	B	79.63	B	80.15	B
10	SPI	86.09	A	93.69	A	88.66	A
11	TIK	83.61	A	84.58	A	93.19	A
12	LSSR	Belum Mengikuti Survey		77.95	B	82.50	B
13	BUA	85.12	A	83.68	A	86.14	B
14	BUNA	75.39	B	76.35	B	77.17	B
15	RSH-UB	Belum Mengikuti Survey		70.25	B	76.93	B
16	RS-UB	Belum Mengikuti Survey		74.93	B	82.00	B



Gambar 19: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Kerja

8. Kesimpulan

Demikian hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa) di Universitas Brawijaya Malang pada tahun 2018. Adapun rekapitulasi lebih lengkap (file excel) tentang nilai indeks kepuasan pengguna jasa di Fakultas dan Unit Kerja juga kami kirimkan. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di UB pada umumnya dan di Fakultas, Jurusan, Lembaga, dan Unit Kerja pada khususnya.

Malang, 29 September 2018
a.n Wakil Rektor I
Ketua PIDK UB,

TTD

Dr. Tjahjanulin Domai, MS.
NIP. 19531222 198010 1 001