



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIVERSITAS BRAWIJAYA Tahun 2021

**Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Universitas Brawijaya
2021**

Survei Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) 2021



Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Universitas Brawijaya

Disusun Oleh Tim PPID-UB:

Prof. Drs. Gugus Irianto, MSA., Ph.D., Ak.

Zulfaidah Penata Gama, S.Si., M.Si., Ph.D.

Rudy Yuwono, S.T., M.Sc.

Dr. Sugiarto, S.T. M.T.

Ir. Zainul Abidin, S.T., M.T., M.Eng., Ph.D.

Dr. Dra. Umu Sa'adah, M.Si.

Ubayd Afafa R K, A.Md.

Agustya Primadiana, S.Kom.

Tantina Arya Winanda, S.E.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
Daftar Gambar	ii
Daftar Tabel	ii
Kata Pengantar	iii
1. Pendahuluan	1
2. Maksud dan Tujuan	1
3. Sasaran.....	1
4. Waktu dan Tempat	1
5. Metode Pengolahan Data	2
6. Hasil Survei.....	4
6.1 Jumlah Sebaran Responden SKM UB.....	4
6.2 Hasil SKM UB 2021.....	5
6.3 Hasil SKM UB (Per Jenis Responden)	6
6.4 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas.....	6
6.5 Hasil SKM terhadap layanan Jurusan.....	8
6.6 Hasil SKM terhadap layanan Unit Kerja	10
7. Perkembangan Nilai IKM layanan Fakultas dan Unit Kerja di UB.....	12
8. Kesimpulan.....	16
9. Daftar Pustaka.....	16

Daftar Gambar

Gambar 1: Proporsi Responden SKM UB 2021	4
Gambar 2: Grafik Nilai Kepuasan Masyarakat UB di tahun 2021	5
Gambar 3: Nilai IKM UB (per jenis responden).....	6
Gambar 4: Persentase kualitas kinerja layanan Fakultas tahun 2021	7
Gambar 5: Grafik nilai IKM untuk layanan Fakultas di UB tahun 2021	8
Gambar 6: Grafik jumlah kualitas kinerja layanan Jurusan	8
Gambar 7: Persentase kualitas kinerja layanan Unit Kerja.....	11
Gambar 8: Grafik nilai IKM Unit Kerja di UB	12
Gambar 9: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB	12
Gambar 10: Grafik perkembangan tingkat kepuasan masyarakat per-unsur layanan.....	13
Gambar 11: Grafik Perkembangan Nilai IKM Fakultas	14
Gambar 12: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Kerja	15

Daftar Tabel

Tabel 1: Contoh pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan..	2
Tabel 2: Contoh pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan..	3
Tabel 3: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	4
Tabel 4: Proporsi Responden SKM UB 2021	4
Tabel 5: Nilai IKM Terhadap Layanan di Universitas Brawijaya	5
Tabel 6: Nilai IKM UB (per jenis responden)	6
Tabel 7: Hasil nilai IKM untuk layanan Fakultas tahun 2021	7
Tabel 8: Hasil Nilai IKM Jurusan di UB.....	9
Tabel 9: Hasil nilai IKM Unit Kerja UB	11
Tabel 10: Hasil Perkembangan Nilai IKM Fakultas di UB	13
Tabel 11: Hasil Perkembangan Nilai IKM Unit Kerja di UB.....	14

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT atas terselesaikannya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Universitas Brawijaya (UB) tahun 2021. Laporan ini berisi nilai kualitas layanan secara menyeluruh dari Unit Kerja, Lembaga, Biro, Fakultas dan Jurusan di lingkungan UB.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah amanat PERMENPAN No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sekaligus menjadi bukti bahwa UB sebagai badan publik terkemuka di Indonesia dengan predikat “Informatif” dalam hal keterbukaan informasi publik, senantiasa bersungguh-sungguh dalam *monitoring* dan evaluasi kualitas layanannya.

Di tengah pandemi Covid-19, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)-UB tetap berkomitmen melaksanakan SKM secara rutin setahun sekali dengan bekerja sama dengan seluruh pimpinan Fakultas, Lembaga, Biro, dan Unit Kerja untuk menggerakkan civitas akademika maupun pihak luar dalam memberikan penilaian dan masukan untuk kemajuan UB. Dengan mengoptimalkan penggunaan media sosial, jumlah responden mencapai 9111 dimana jauh melebihi jumlah responden tahun sebelumnya.

Laporan SKM 2021 ini akan disampaikan kepada seluruh pimpinan di lingkungan UB agar dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam memperbaiki kekurangan melalui *continuous improvement* di tahun-tahun berikutnya.

Malang, 25 Januari 2022
PPID Pelaksana UB,
Wakil Rektor Bidang Keuangan & Sumber Daya

ttd

Prof. Drs. Gugus Irianto, MSA., Ph.D., Ak.

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) / Evaluasi kepuasan pengguna jasa UB. Pada tahun 2021 ini 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 pemulihan pandemi COVID-19 yang mana belum banyak *stakeholder* terutama mahasiswa yang melaksanakan kegiatan secara *offline*. 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.

2. Maksud dan Tujuan

SKM dilaksanakan secara rutin dan berkala yaitu satu kali dalam setahun (dilaksanakan akhir tahun) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di UB sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada tahun berikutnya dan seterusnya. Hasil SKM diharapkan dapat digunakan juga untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan.

3. Sasaran

Sasaran SKM pada tahun 2021 ini adalah mahasiswa, dosen, karyawan, dan pihak luar UB yang merasakan pelayanan dan berjumlah 9111 responden.

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

- Pengiriman surat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dari PPID ke Fakultas, Biro, Lembaga, dan Unit Kerja dilaksanakan antara tanggal 16-17 November 2021.
- Penyebaran dan pengisian kuesioner oleh responden di masing-masing Fakultas, Biro, Lembaga, dan unit kerja di UB dilaksanakan antara tanggal 23 November – 3 Desember 2021.
- Merekap dan melaporkan kuesioner yang telah diisi melalui *google form* dilaksanakan antara tanggal 4–31 Januari 2021.

b. Tempat

SKM dilaksanakan selain di seluruh Fakultas, Jurusan, Prodi, Lembaga dan Unit Kerja di Universitas Brawijaya, juga di tempat responden masing-masing secara *online*.

5. Metode Pengolahan Data

Pada tahun 2020 ini UB telah melaksanakan SKM yang disesuaikan dengan peraturan terbaru yaitu PERMENPAN No: 14 tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Begitu juga metode pengolahan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai hasil dari 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 terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji, jadi setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

Tabel 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														

Tabel 3: 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 Survei

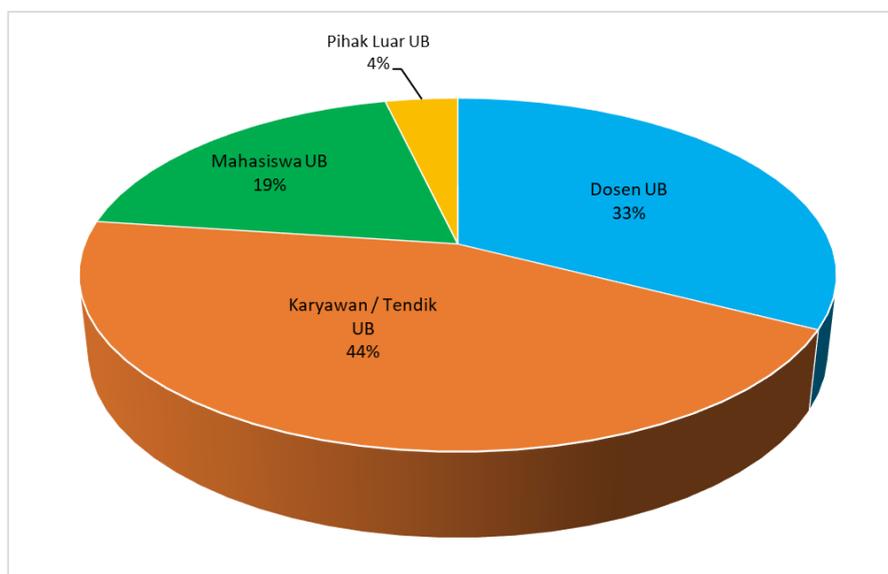
Pada tahun 2021 ini kuesioner SKM disebarakan untuk penilaian layanan Fakultas dan Unit Kerja di lingkungan UB. Adapun survei yang telah dilaksanakan pada tanggal 23 November – 3 Desember 2021 didapatkan hasil sebagai berikut.

6.1 Jumlah Sebaran Responden SKM UB

Responden SKM pada tahun 2021 berjumlah sebanyak 9111 yang terdiri dari dosen, karyawan, mahasiswa, dan pihak luar UB yang masing-masing sebanyak 2972 orang, 4056 orang, 1750 orang, 333 orang. Pihak luar dalam hal ini terdiri dari alumni, mitra, pengguna lulusan, dan lain-lain. Sebaran tersebut bisa dilihat pada **Tabel 4** dan **Gambar 1**.

Tabel 4: Proporsi Responden SKM UB 2021

Responden	Jumlah
Dosen UB	2972
Karyawan / Tendik UB	4056
Mahasiswa UB	1750
Pihak Luar UB	333
Grand Total	9111



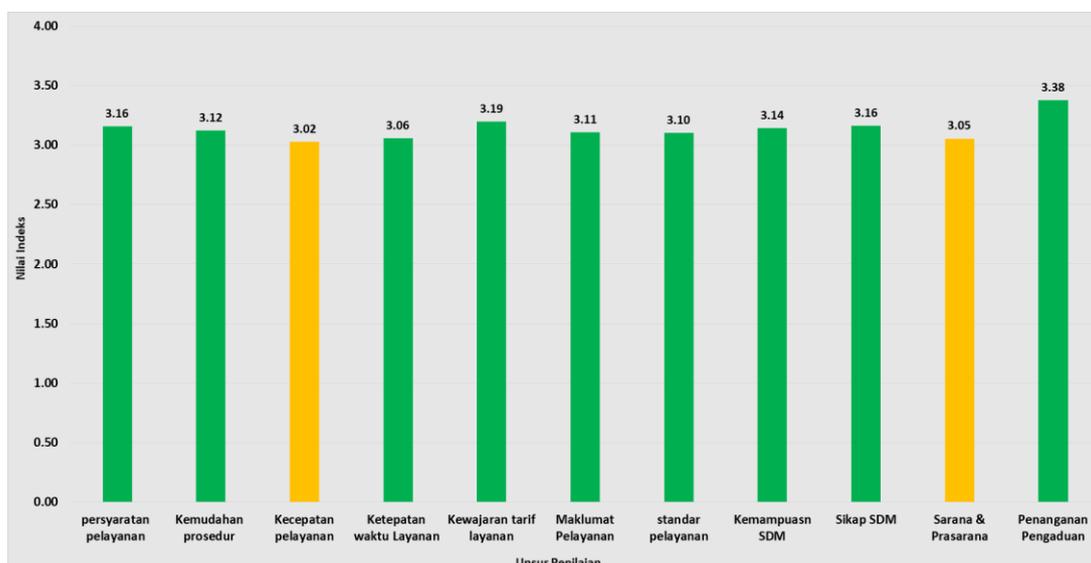
Gambar 1: Proporsi Responden SKM UB 2021

6.2 Hasil SKM UB 2021

Pada Tahun 2021 ini hasil SKM UB menunjukkan bahwa 8 dari 11 unsur layanan dinilai baik dan 2 unsur layanan yang masih perlu ditingkatkan. Adapun unsur layanan yang sudah dinilai baik oleh responden adalah kesesuaian prosedur, kemudahan prosedur, ketepatan waktu layanan, biaya layanan, maklumat layanan, standar pelayanan, kemampuan SDM, perilaku SDM, dan penanganan pengaduan. Untuk unsur layanan yang masih dinilai kurang baik adalah kecepatan layanan, dan kualitas sarana prasarana. Lebih lengkap hasil tersebut bisa dilihat dalam **Tabel 5** dan **Gambar 2** berikut:

Tabel 5: Nilai IKM Terhadap Layanan di Universitas Brawijaya

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.16	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.12	B
3	Kecepatan pelayanan	3.02	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan	3.06	B
5	Kewajaran biaya/tarif layanan	3.19	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan/standar pelayanan	3.11	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.10	B
8	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3.14	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan	3.16	B
10	Kualitas sarana dan prasarana	3.05	C
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan Masukan	3.38	B
Nilai IKM		77.62	
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.10			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.10×25) = 77.62			
Mutu Pelayanan = 77.62			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			



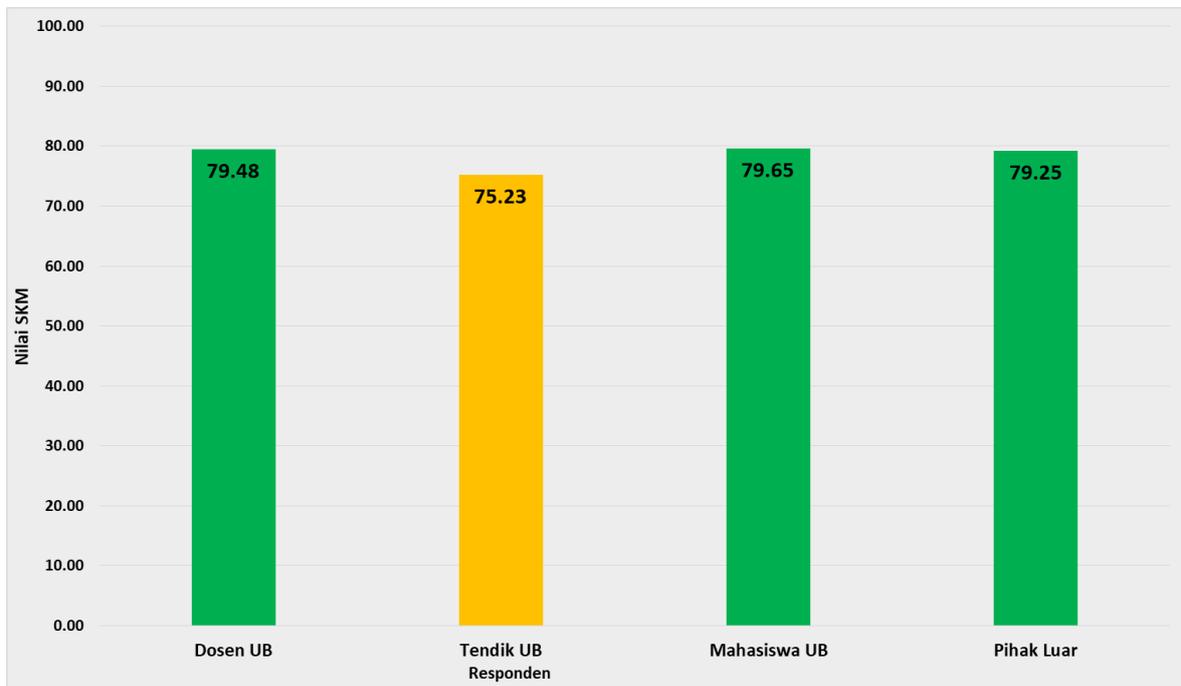
Gambar 2: Grafik Nilai Kepuasan Masyarakat UB di tahun 2021

6.3 Hasil SKM UB (Per Jenis Responden)

Dalam sub bab ini nilai IKM dipaparkan per jenis responden yang memberikan penilaian kepada layanan di 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 UB pada tahun 2021 adalah Mahasiswa dengan nilai 79.65 (Baik), sedangkan yang memberikan penilaian terendah adalah Karyawan/Tendik dengan nilai 75.23 (Kurang Baik). Ada yang berbeda ditahun 2021 ini yaitu responden mahasiswa memberikan penilaian baik kepada UB, yang mana ditahun-tahun sebelumnya memberikan nilai kurang baik dalam survei yang sama. Kondisi tersebut menjadi salah satu tanda bahwa UB terus meningkatkan kualitas layanan dengan harapan perbaikan berkelanjutan. Hasil lebih lengkap bisa dilihat di **Tabel 6** serta **Gambar 3**.

Tabel 6: Nilai IKM UB (per jenis responden)

RESPONDEN	NILAI SKM	MUTU LAYANAN	
Dosen UB	79.48	B	Baik
Tendik UB	75.23	C	Kurang Baik
Mahasiswa UB	79.65	B	Baik
Pihak Luar	79.25	B	Baik

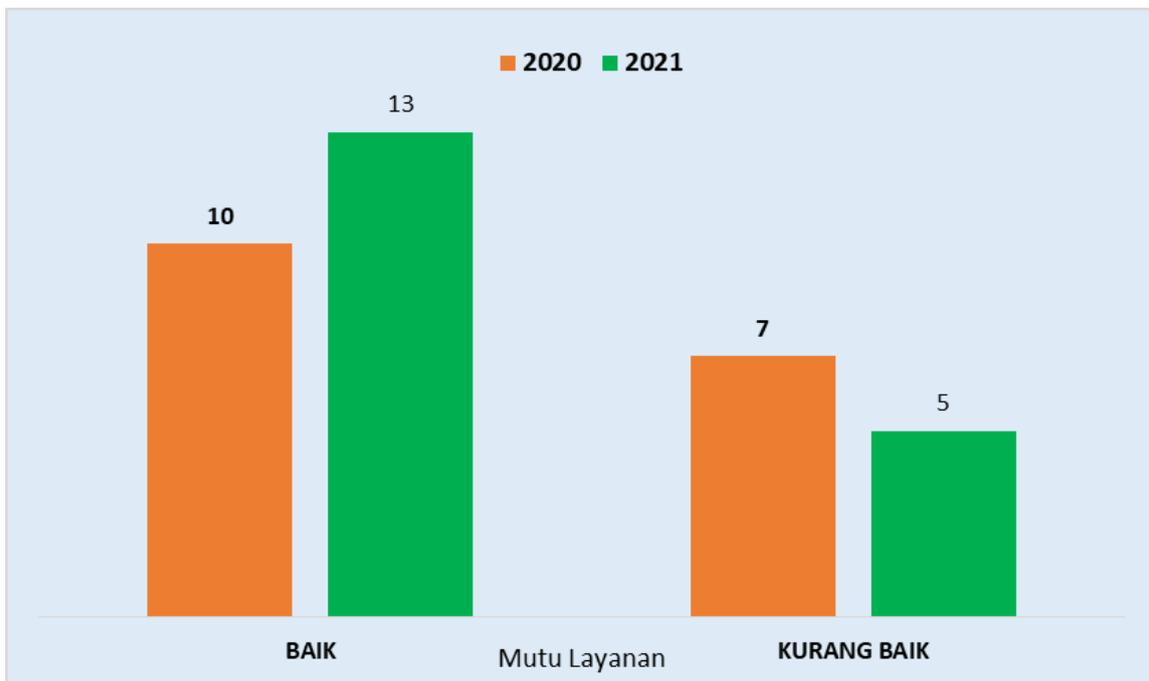


Gambar 3: Nilai IKM UB (per jenis responden)

6.4 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas

Dari keseluruhan respon yang terkumpul dari seluruh Fakultas di UB pada tahun 2021 diperoleh nilai IKM yang kualitas layanan bervariasi antara **Baik** dan **Kurang Baik**. Terdapat 13 Fakultas yang memiliki kualitas layanan **Baik** dan 5 Fakultas dengan **Kurang Baik**. Pada tahun 2021 terjadi peningkatan kualitas layanan yaitu ditandai dengan adanya 13 Fakultas yang mendapatkan nilai **Baik**, dimana di tahun 2020 didapatkan oleh 10 Fakultas saja. Sehingga jumlah Fakultas yang memperoleh nilai kurang baik juga menurun pada tahun 2021.

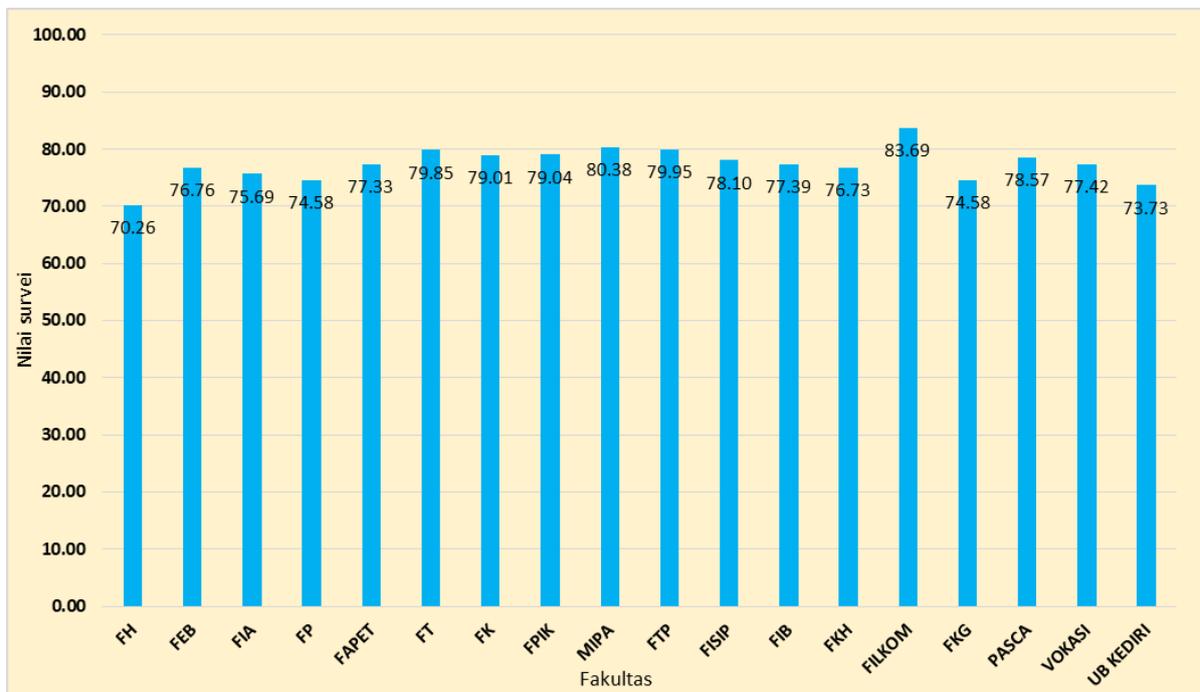
Untuk tahun 2021, Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) memperoleh penilaian tertinggi dari responden yaitu dengan nilai IKM 83.69 (Baik), sedangkan Fakultas yang memperoleh nilai SKM rendah adalah Fakultas Hukum dengan nilai 70.26 (Kurang Baik). Hasil pengolahan respon bisa dilihat pada **Tabel 7** dan **Gambar 4** dan **5**.



Gambar 4: Persentase kualitas kinerja layanan Fakultas tahun 2021

Tabel 7: Hasil nilai IKM untuk layanan Fakultas tahun 2021

No	Tempat Survei	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	FH	70.26	C	Kurang Baik
2	FEB	76.76	B	Baik
3	FIA	75.69	C	Kurang Baik
4	FP	74.58	C	Kurang Baik
5	FAPET	77.33	B	Baik
6	FT	79.85	B	Baik
7	FK	79.01	B	Baik
8	FPIK	79.04	B	Baik
9	MIPA	80.38	B	Baik
10	FTP	79.95	B	Baik
11	FISIP	78.10	B	Baik
12	FIB	77.39	B	Baik
13	FKH	76.73	B	Baik
14	FILKOM	83.69	B	Baik
15	FKG	74.58	C	Kurang Baik
16	PASCA	78.57	B	Baik
17	VOKASI	77.42	B	Baik
18	UB KEDIRI	73.73	C	Kurang Baik

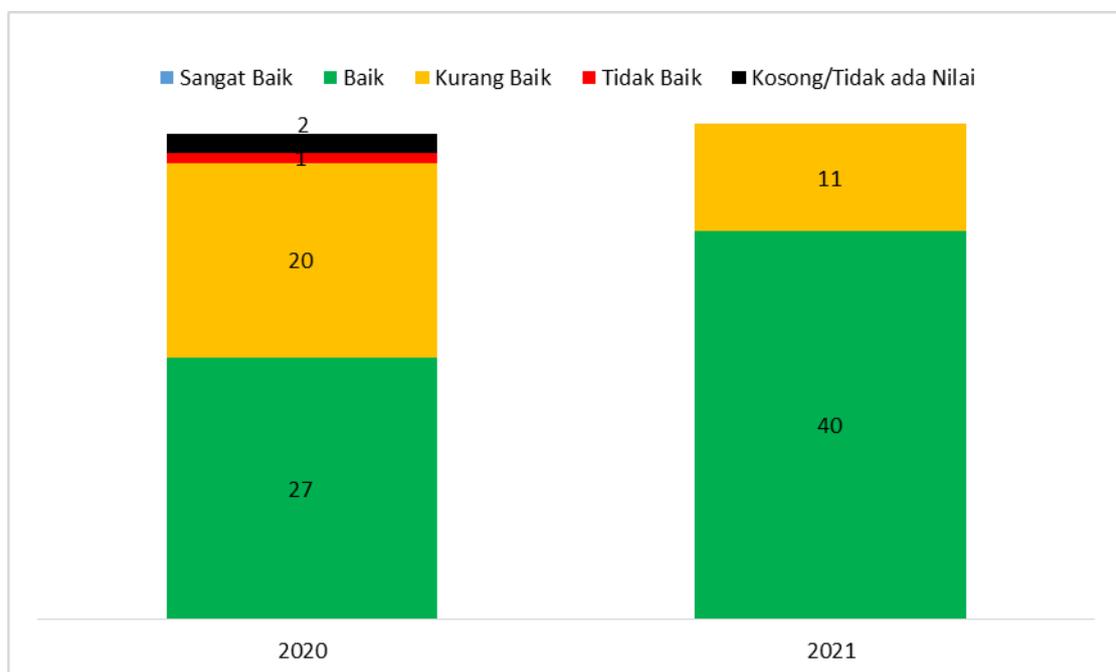


Gambar 5: Grafik nilai IKM untuk layanan Fakultas di UB tahun 2021

6.5 Hasil SKM terhadap layanan Jurusan

Pada SKM tahun 2021 ini, kuesioner dilengkapi pilihan Jurusan yang ingin dinilai oleh responden. Hasil rekapitulasi menunjukkan dari 51 Jurusan, 40 diantaranya mendapatkan nilai **baik**, dan sisanya 11 Jurusan mendapatkan nilai **kurang baik**. Hasil penilaian di tahun 2021 ini lebih baik daripada tahun 2020 lalu yang mana hanya ada 27 Jurusan yang mendapatkan nilai **Baik**, sisanya mendapatkan nilai **kurang baik**. Akan tetapi tahun ini kualitas layanan meningkat dilihat dari nilai IKM yang didapatkan.

Nilai IKM tertinggi adalah Jurusan Teknik Sipil di Fakultas Teknik dengan Nilai 85.56, dan nilai terendah adalah Jurusan Seni dan Antropologi di Fakultas Ilmu Budaya dengan nilai 70.30. Hasil SKM lebih lengkap dapat dilihat di **Tabel 8** dan **Gambar 6**.



Gambar 6: Grafik jumlah kualitas kinerja layanan Jurusan

Tabel 8: Hasil Nilai IKM Jurusan di UB

No	Fakultas/Lembaga/Unit Kerja	Nilai Survei	Mutu Pelayanan	
Fakultas Hukum				
1	Jur. Ilmu Hukum	73.87	C	Kurang Baik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis				
2	Jur. Manajemen	71.37	C	Kurang Baik
3	Jur. Ilmu Ekonomi	79.78	B	Baik
4	Jur. Akuntansi	80.40	B	Baik
Fakultas Ilmu Administrasi				
5	Jur. Ilmu Administrasi Publik	77.98	B	Baik
6	Jur. Ilmu Administrasi Bisnis	75.23	C	Kurang Baik
Fakultas Pertanian				
7	Jur. Budidaya Pertanian	73.50	C	Kurang Baik
8	Jur. Ekonomi Pertanian	79.69	B	Baik
9	Jur. Tanah	76.16	C	Kurang Baik
10	Jur. Ilmu Pertanian	75.38	C	Kurang Baik
11	Jur. Hama & Penyakit Tanaman	83.70	B	Baik
Fakultas Peternakan				
12	Jur. Peternakan	79.97	B	Baik
Fakultas Teknik				
13	Jur. Teknik Sipil	85.56	B	Baik
14	Jur. Teknik Mesin	80.17	B	Baik
15	Jur. Teknik Elektro	84.27	B	Baik
16	Jur. Teknik Pengairan	78.50	B	Baik
17	Jur. Arsitektur	75.87	C	Kurang Baik
18	Jur. Perencanaan Wilayah dan Kota	73.05	C	Kurang Baik
19	Jur. Teknik Industri	79.53	B	Baik
20	Jur. Teknik Kimia	83.25	B	Baik
21	Jur. Profes Keinsinyuran	85.23	B	Baik
Fakultas Kedokteran				
22	Jur. Kedokteran	82.40	B	Baik
23	Jur. Keperawatan	77.49	B	Baik
24	Jur. Gizi	79.52	B	Baik
25	Jur. Kebidanan	77.69	B	Baik
26	Jur. Farmasi	81.07	B	Baik
27	Jur. Pendidikan Dokter Spesialis Dan Subspesialis	82.13	B	Baik
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan				
28	Jur. Manajemen Sumberdaya Perikanan	80.41	B	Baik
29	Jur. Sosek Perikanan dan Kelautan	81.32	B	Baik
30	Jur. Pemanfaatan Sumber Daya Perikanan	78.48	B	Baik
Fakultas MIPA				
31	Jur. Biologi	83.25	B	Baik
32	Jur. Fisika	80.17	B	Baik
33	Jur. Kimia	79.24	B	Baik

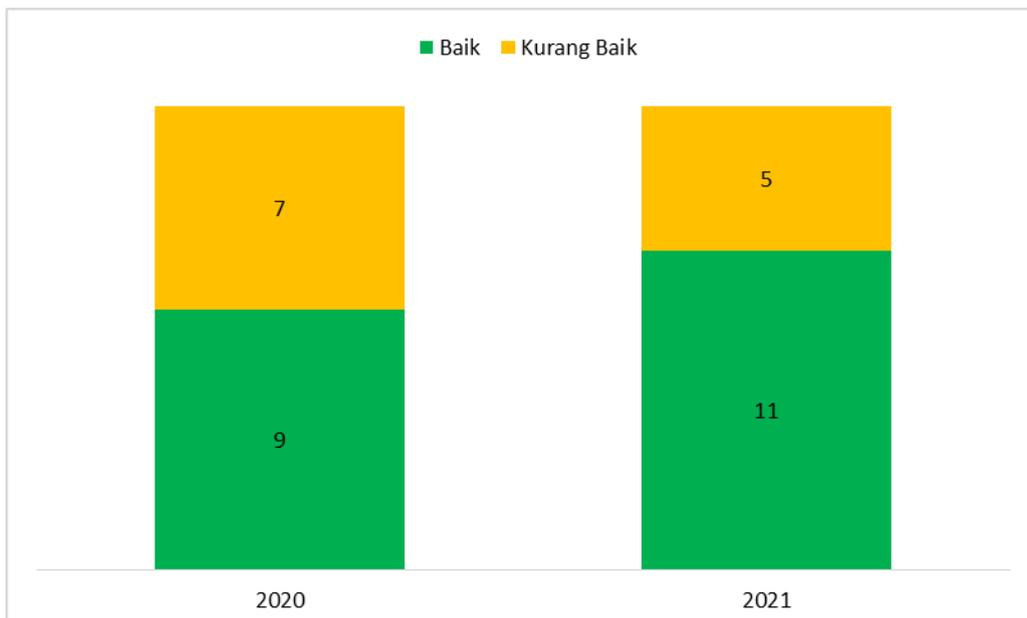
No	Fakultas/Lembaga/Unit Kerja	Nilai Survei	Mutu Pelayanan	
34	Jur. Matematika	82.71	B	Baik
35	Jur. Statistika	81.29	B	Baik
Fakultas Teknologi Pertanian				
36	Jur. Teknologi Hasil Pertanian	78.45	B	Baik
37	Jur. Keteknikan Pertanian	84.83	B	Baik
38	Jur. Teknologi Industri Pertanian	84.81	B	Baik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik				
39	Jur. Sosiologi	81.94	B	Baik
40	Jur. Ilmu Komunikasi	74.10	C	Kurang Baik
41	Jur. Psikologi	79.95	B	Baik
42	Jur. Politik Pemerintahan dan Hubungan Internasional	81.13	B	Baik
Fakultas Ilmu Budaya				
43	Jur. Bahasa dan Sastra	78.46	B	Baik
44	Jur. Pendidikan Bahasa	78.47	B	Baik
45	Jur. Seni dan Antropologi	70.30	C	Kurang Baik
Fakultas Kedokteran Hewan				
46	Jur Kedokteran Hewan	76.73	B	Baik
Fakultas Kedokteran Gigi				
47	Jur Kedokteran Gigi	74.58	C	Kurang Baik
Fakultas Ilmu Komputer				
48	Jur. Teknik Informatika	82.75	B	Baik
49	Jur. Sistem Informasi	80.80	B	Baik
50	Program Pascasarjana	78.57	B	Baik
51	Program Vokasi	77.42	B	Baik

6.6 Hasil SKM terhadap layanan Unit Kerja

Hasil SKM terhadap layanan Unit Kerja di UB pada tahun 2021 menunjukkan tren yang positif. Yaitu adanya peningkatan jumlah unit kerja yang mendapatkan nilai **baik** dan penurunan unit kerja yang mendapatkan nilai **kurang baik**. Pada tahun 2021 ada 11 unit kerja yang mendapatkan nilai baik, meningkat daripada tahun 2020. Begitu juga unit kerja yang mendapatkan nilai kurang baik menurun menjadi 5 unit kerja saja.

Dari hasil yang ditunjukkan pada **Tabel 9**, **Gambar 7** dan **8** dapat disimpulkan tidak ada Unit Kerja di UB yang mendapat nilai mutu pelayanan D atau kinerja **Tidak Baik**. Dan peningkatan ini sebagai bukti peningkatan kualitas layanan di beberapa unit kerja tersebut.

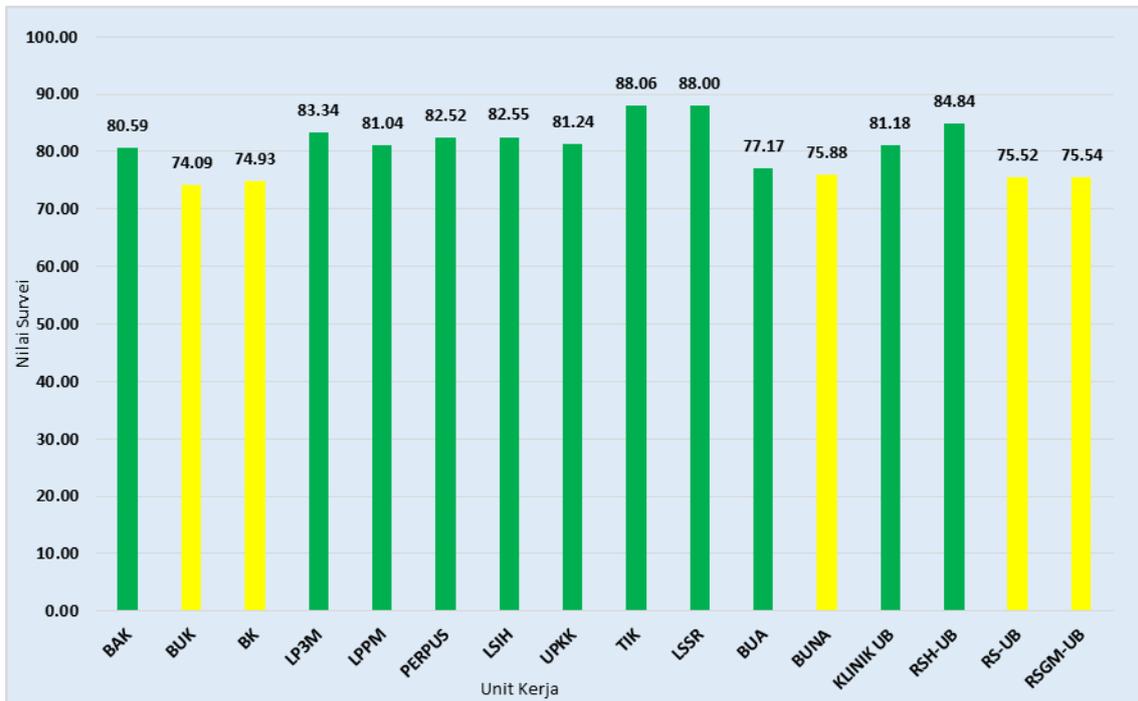
Adapun Unit Kerja yang memperoleh nilai IKM tertinggi adalah unit Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), yaitu 88.06 (Baik). Sedangkan yang terendah adalah unit Biro Umum dan Kepegawaian dengan nilai IKM 74.09 (Kurang Baik). Hal ini tentunya menjadi masukan bagi beberapa pimpinan Lembaga, Biro, dan Unit Kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.



Gambar 7: Persentase kualitas kinerja layanan Unit Kerja

Tabel 9: Hasil Nilai IKM Unit Kerja UB

No	Tempat Survei	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	BAK	80.59	B	Baik
2	BUK	74.09	C	Kurang Baik
3	BK	74.93	C	Kurang Baik
4	LP3M	83.34	B	Baik
5	LPPM	81.04	B	Baik
6	PERPUS	82.52	B	Baik
7	LSIH	82.55	B	Baik
8	UPKK	81.24	B	Baik
9	TIK	88.06	B	Baik
10	LSSR	88.00	B	Baik
11	BUA	77.17	B	Baik
12	BUNA	75.88	C	Kurang Baik
13	KLINIK UB	81.18	B	Baik
14	RSH-UB	84.84	B	Baik
15	RS-UB	75.52	C	Kurang Baik
16	RSGM-UB	75.54	C	Kurang Baik



Gambar 8: Grafik nilai IKM Unit Kerja di UB

7. Perkembangan Nilai IKM layanan Fakultas dan Unit Kerja di UB

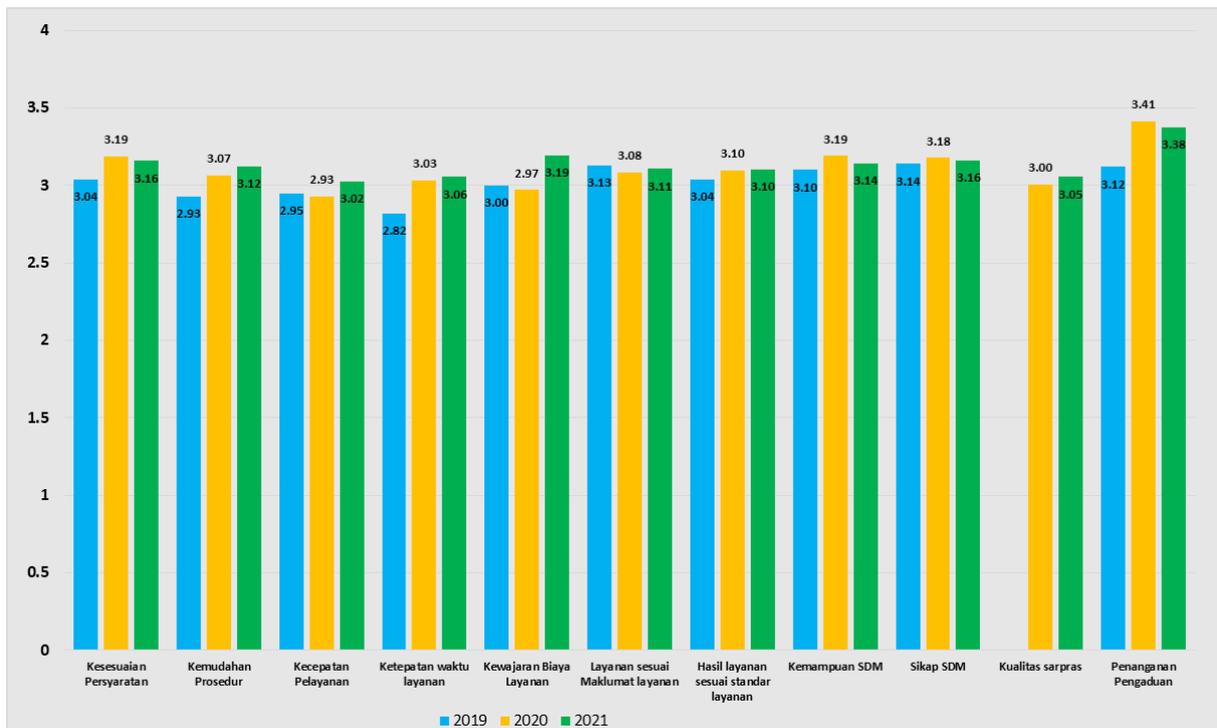
Perkembangan kepuasan pengguna jasa terhadap layanan UB secara umum di seluruh Fakultas dan Unit kerja mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. **Gambar 9** menunjukkan perkembangan nilai IKM UB mulai tahun 2017 sampai 2021. Pada tahun 2017 nilai IKM UB ada pada 75.91, kemudian meningkat di tahun 2018 (78,24). Namun di tahun 2019 hasil SKM menunjukkan penurunan sedikit di posisi 75,75. Kemudian Pada tahun 2020 nilai IKM naik kembali sampai pada angka 76.84 hingga saat ini ditahun 2021 meningkat menjadi 77.62



Gambar 9: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB

Selain itu, perkembangan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan setiap unsur layanan yang ada ditunjukkan oleh grafik pada Gambar 10. Terdapat 10 unsur layanan dengan 1 unsur

layanan baru yaitu “kualitas sarana prasarana”. Lebih lanjut, ada 7 unsur layanan yang mengalami kenaikan tingkat kepuasan. Sisanya, 4 unsur layanan mengalami sedikit penurunan yaitu kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, sikap SDM, dan penanganan pengaduan. Oleh karena itu, 4 unsur layanan tersebut perlu menjadi perhatian untuk perbaikan di tahun berikutnya.



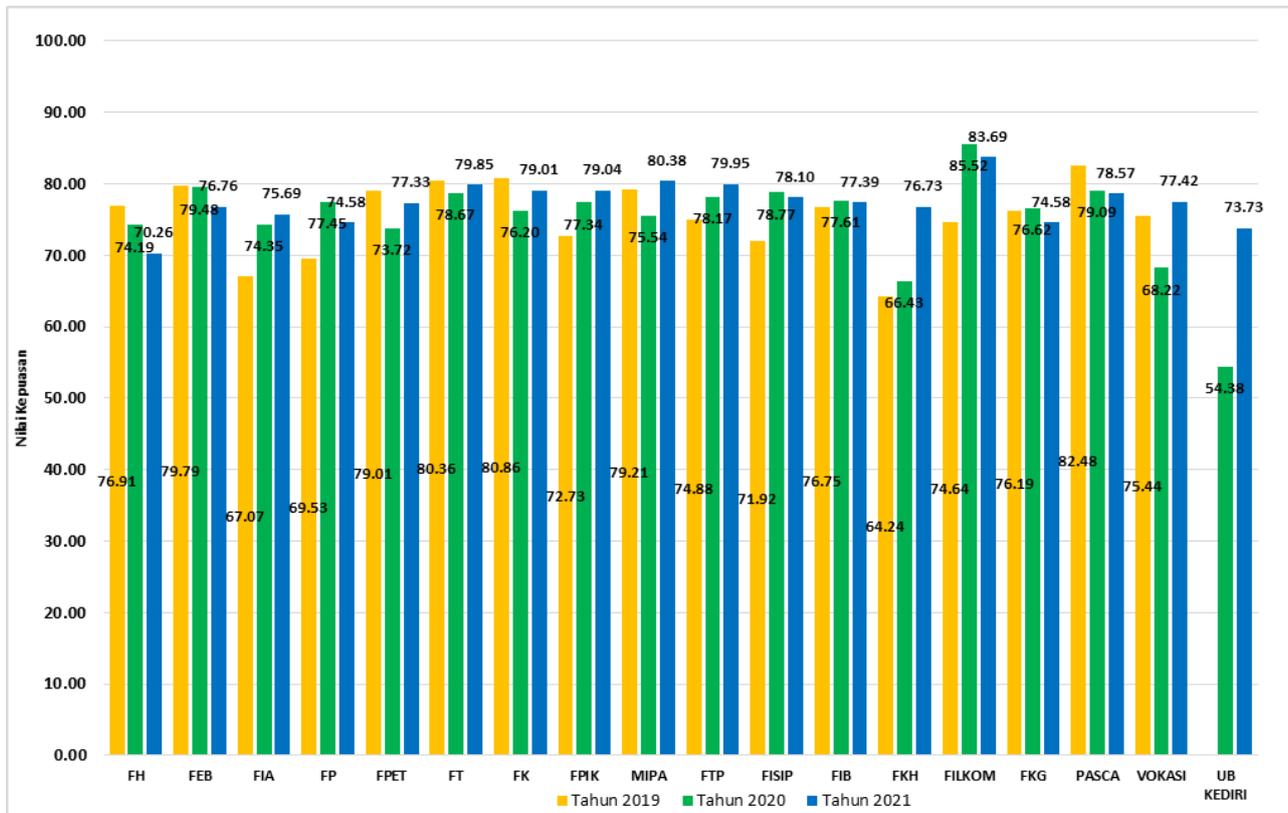
Gambar 10: Grafik perkembangan tingkat kepuasan masyarakat per-unsur layanan

Selain itu, perkembangan nilai IKM dan kualitas kinerja pelayanan di beberapa Fakultas disajikan dalam 3 tahun terakhir, yaitu tahun 2019, 2020, dan 2021 yang secara detil dapat dilihat pada **Tabel 10** dan **Gambar 11**. Pada tahun 2021, 10 dari 18 Fakultas (termasuk UB Kediri) mengalami kenaikan nilai IKM dari tahun sebelumnya yaitu FIA, FPET, FT, FK, FPIK, FMIPA, FTP, FKH, Vokasi, dan UB Kediri. Sedangkan 8 Fakultas lainnya mengalami penurunan.

Tabel 10: Hasil Perkembangan Nilai IKM Fakultas di UB

No	Tempat Survei	Tahun 2019		Tahun 2020		Tahun 2021	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	FH	76.91	B	74.19	C	70.26	C
2	FEB	79.79	B	79.48	B	76.76	B
3	FIA	67.07	C	74.35	C	75.69	C
4	FP	69.53	C	77.45	B	74.58	C
5	FPET	79.01	B	73.72	C	77.33	B
6	FT	80.36	B	78.67	B	79.85	B
7	FK	80.86	B	76.20	C	79.01	B
8	FPIK	72.73	B	77.34	B	79.04	B
9	FMIPA	79.21	B	75.54	C	80.38	B
10	FTP	74.88	C	78.17	B	79.95	B
11	FISIP	71.92	C	78.77	B	78.10	B
12	FIB	76.75	B	77.61	B	77.39	B

No	Tempat Survei	Tahun 2019		Tahun 2020		Tahun 2021	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
13	FKH	64.24	D	66.43	C	76.73	B
14	FILKOM	74.64	C	85.52	B	83.69	B
15	FKG	76.19	C	76.62	B	74.58	C
16	PASCA	82.48	B	79.09	B	78.57	B
17	VOKASI	75.44	C	68.22	C	77.42	B
18	UB KEDIRI			54.38	D	73.73	C



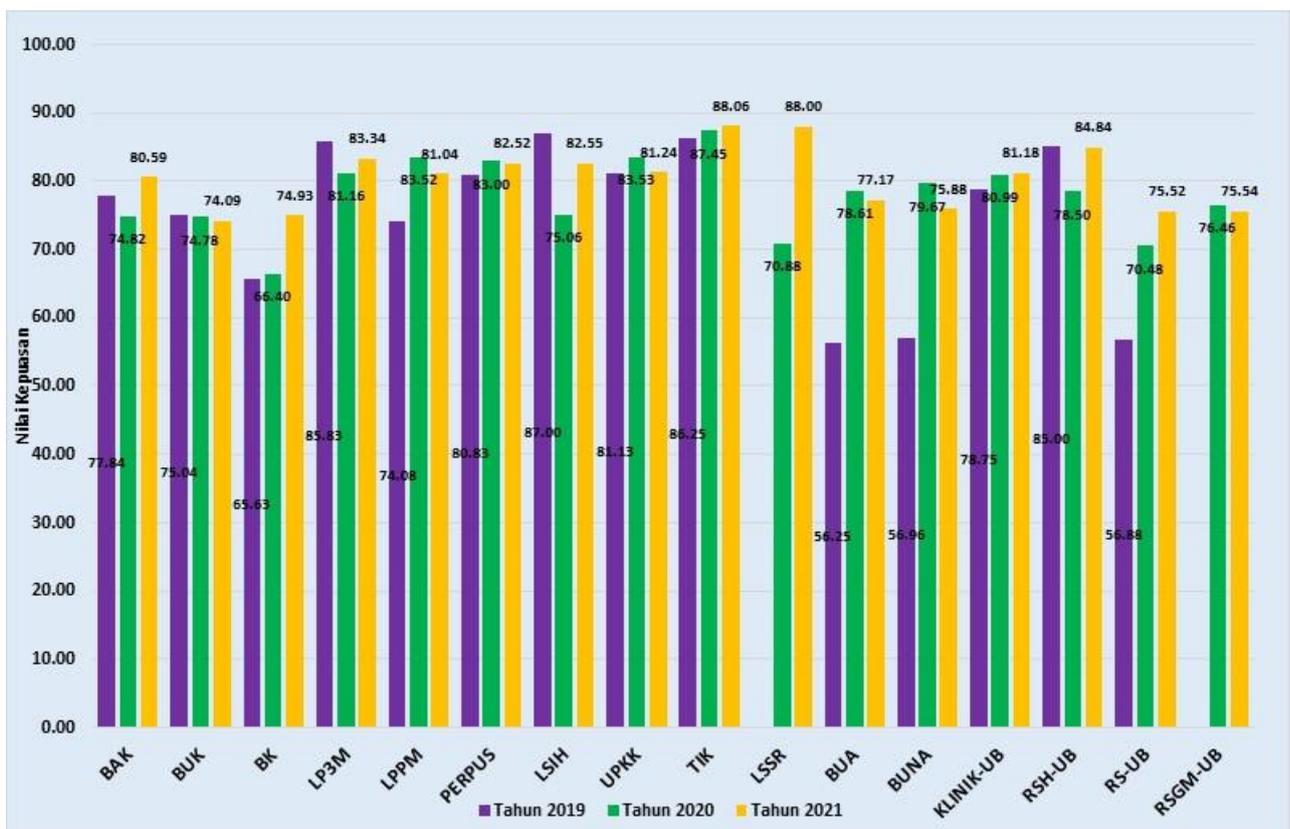
Gambar 11: Grafik Perkembangan Nilai IKM Fakultas

Selain itu, dari tiga tahun terakhir pengukuran kualitas pelayanan di UB, yakni tahun 2019 hingga 2021 diperoleh peningkatan kepuasan atas layanan beberapa Unit Kerja di lingkungan UB sebagai berikut. Pada tahun 2021 beberapa Unit Kerja mengalami peningkatan nilai kualitas layanan diantaranya BAK, BK, LP3M, LSIH, TIK, LSSR, Klinik, RSH-UB, RS-UB. Unit Kerja sisanya mengalami penurunan nilai kepuasan layanan dari pengguna jasanya sampai akhir tahun 2021. Hasil selengkapnya bisa dilihat pada **Tabel 11** dan **Gambar 12**.

Tabel 11: Hasil Perkembangan Nilai IKM Unit Kerja di UB

No	Tempat Survei	Tahun 2019		Tahun 2020		Tahun 2021	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	BAK	77.84	B	74.82	C	80.59	B
2	BUK	75.04	C	74.78	C	74.09	C
3	BK	65.63	C	66.40	C	74.93	C
4	LP3M	85.83	B	81.16	B	83.34	B

No	Tempat Survei	Tahun 2019		Tahun 2020		Tahun 2021	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
5	LPPM	74.08	C	83.52	B	81.04	B
6	PERPUS	80.83	B	83.00	B	82.52	B
7	LSIH	87.00	B	75.06	C	82.55	B
8	UPKK	81.13	B	83.53	B	81.24	B
9	TIK	86.25	B	87.45	B	88.06	B
10	LSSR			70.88	C	88.00	B
11	BUA	56.25	D	78.61	B	77.17	B
12	BUNA	56.96	D	79.67	B	75.88	C
13	KLINIK-UB	78.75	B	80.99	B	81.18	B
14	RSH-UB	85.00	B	78.50	B	84.84	B
15	RS-UB	56.88	D	70.48	C	75.52	C
16	RSGM-UB			76.46	C	75.54	C



Gambar 12: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Kerja

8. Kesimpulan

Hasil pelaksanaan SKM di UB pada tahun 2021 telah dipaparkan dengan detil. 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 Fakultas, Lembaga, Biro, dan Unit kerja. Semoga laporan hasil pelaksanaan SKM di UB ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik di UB pada umumnya dan di Fakultas, Jurusan, Lembaga, Biro, dan Unit Kerja pada khususnya serta dapat digunakan sebagai salah satu dasar pengambilan keputusan oleh pimpinan baik pimpinan UB maupun pimpinan yang ada pada tingkat fakultas, lembaga atau unit kerja lainnya.

9. Daftar Pustaka

- [1] Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
- [2] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [3] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Malang, 6 Januari 2021
PPID Pelaksana UB,
Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum dan Keuangan,

ttd

Prof. Drs. Gugus Irianto, MSA., Ph.D., Ak.
NIP. 196201101987011001



Disusun Oleh:
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Universitas Brawijaya

Rektorat UB Lt. 2 Koridor
0341 - 551611 ext. 366
pidk@ub.ac.id