

# LAPORAN

## Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan 3 - 2024



**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 2024 Triwulan 3

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 2024 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 2024 Triwulan 3 (Juli-September), pelaksanaan survei ini dengan penyebaran Scan Barcode secara online 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.

Pelaporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) dilaksanakan secara berkala tiap triwulan 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

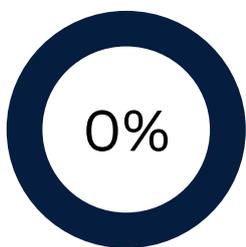


# Sasaran

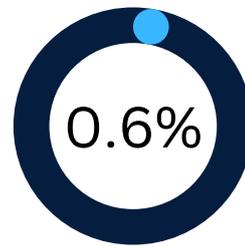
Pelaporan Survey Kepuasan Masyarakat di UB dilakukan tiap triwulan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di lingkungan UB khususnya di FISIP sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada tahun berikutnya dan seterusnya. Hasil SKM diharapkan dapat digunakan juga untuk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

## Respondensi

Jumlah respondensi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) pada tahun 2024 triwulan 3 (Juli-September) sebanyak 1 Dosen (0.6%), 4 Karyawan (2.4%) dan 156 Mahasiswa (94%). Dari jumlah total populasi sekitar 6500, responden yang mengikuti SKM di FISIP triwulan 3 ini hanya 166 responden. Jumlah responden ini ada kenaikan daripada triwulan 2.



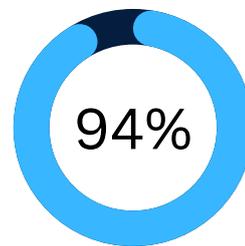
Alumni



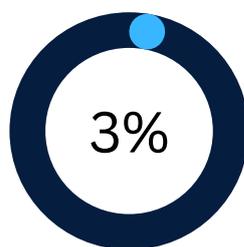
Dosen



Karyawan



Mahasiswa



Masyarakat

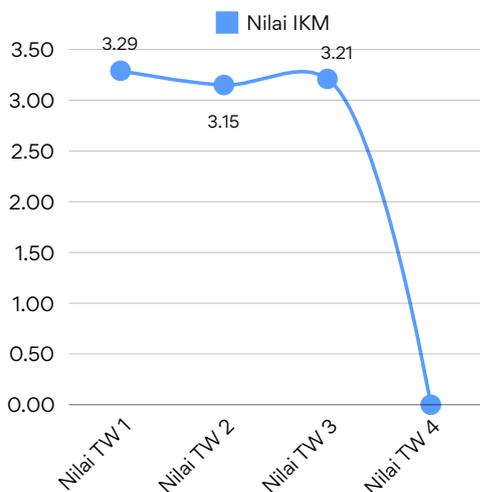


# Hasil Survey

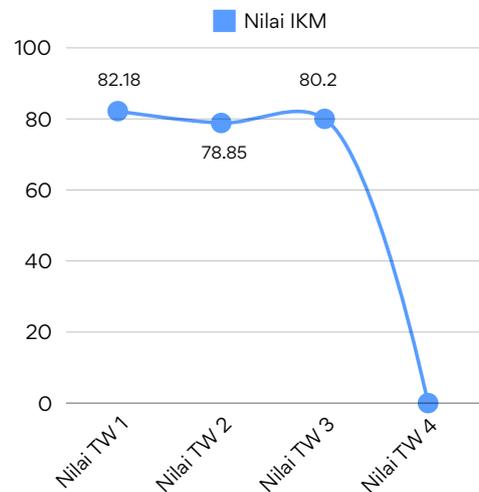


NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.97	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.95	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.95	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.99	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3.99	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3.98	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.94	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3.90	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.95	A
Nilai IKM		3.21	
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.21			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.21 \times 25) = 80.2$			
Mutu Pelayanan = 80.2			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

Nilai IKM per TW



Nilai IKM per TW



# Kesimpulan



Dari hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Brawijaya (UB) pada Triwulan 3 Tahun 2024 menunjukkan hasil yang sangat baik. Hampir seluruh aspek pelayanan mendapatkan penilaian yang sangat positif dari responden.

- Mayoritas responden adalah mahasiswa (94%), diikuti oleh karyawan (2,4%). Hal ini menunjukkan bahwa survei ini lebih banyak mencerminkan persepsi mahasiswa terhadap layanan FISIP.
- Jumlah responden terus meningkat dari Triwulan 1 hingga Triwulan 3, menunjukkan peningkatan minat masyarakat untuk memberikan masukan
- Nilai IKM secara keseluruhan sangat tinggi, menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat baik terhadap layanan FISIP.
- Semua unsur pelayanan mendapatkan nilai yang sangat baik, terutama pada aspek kesesuaian persyaratan pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, dan kompetensi petugas.
- Nilai IKM per Triwulan menunjukkan sedikit penurunan dari Triwulan 2 ke Triwulan 3, namun secara keseluruhan tetap berada pada level yang sangat baik.
- Nilai mutu layanan juga sangat tinggi, menunjukkan bahwa layanan FISIP telah memenuhi standar yang ditetapkan



# Rekomendasi



Hasil survei ini menunjukkan bahwa FISIP UB telah berhasil memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat, terutama mahasiswa. Beberapa faktor yang mungkin berkontribusi pada hasil yang positif ini antara lain:

- Komitmen terhadap kualitas pelayanan: FISIP tampaknya memiliki komitmen yang kuat untuk terus meningkatkan kualitas layanannya.
- Responsif terhadap masukan: FISIP mungkin telah secara aktif menindaklanjuti masukan dari masyarakat untuk memperbaiki kekurangan yang ada.
- Peningkatan kompetensi petugas: Pelatihan dan pengembangan kompetensi petugas mungkin telah dilakukan secara berkala.

Meskipun hasil survei sangat positif, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang:

- Meningkatkan partisipasi alumni: Perlu upaya lebih lanjut untuk melibatkan alumni dalam survei kepuasan, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan FISIP.
- Meningkatkan promosi hasil survei: Hasil survei yang positif perlu dipromosikan secara lebih luas agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap FISIP.
- Melakukan evaluasi secara berkala: Survei kepuasan perlu dilakukan secara berkala untuk memantau perkembangan kualitas layanan dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

