



# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIVERSITAS BRAWIJAYA Tahun 2022**

**Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi  
Universitas Brawijaya  
2022**

# Survei Kepuasan Masyarakat 2022



Divisi Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan  
Universitas Brawijaya

**Disusun Oleh Tim DIDK-UB:**

Prof. Drs. Gugus Irianto, MSA., Ph.D., Ak.  
Zulfaidah Penata Gama, S.Si., M.Si., Ph.D.  
Darmanto, S.Si., M.Si  
Ir. Zainul Abidin, S.T., M.T., M.Eng., Ph.D.  
Dr. Sugiarto, S.T. M.T.  
Dr. Dra. Lely Indah Mindarti, M.Si.  
Ubayd Afafa R K, A.Md.  
Agustya Primadiana, S.Kom.  
Pramudya Eka Putri, S.Psi  
Tantina Arya Winanda, S.E.

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
Daftar Gambar .....	iii
Daftar Tabel .....	iv
Daftar Lampiran .....	v
Kata Pengantar .....	vi
1. Pendahuluan .....	1
2. Tujuan .....	1
3. Sasaran .....	1
4. Waktu dan Tempat .....	1
5. Metode Pengolahan Data .....	2
6. Hasil Survei .....	4
6.1 Profil Responden .....	4
6.2 Analisis SKM UB 2022 .....	5
6.3 Hasil SKM UB Per Jenis Responden .....	6
6.4 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas .....	7
6.5 Pembahasan Hasil SKM terhadap layanan Fakultas .....	8
6.5.1 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Hukum .....	8
6.5.2 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis .....	10
6.5.3 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Administrasi .....	12
6.5.4 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Pertanian .....	14
6.5.5 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Peternakan .....	15
6.5.6 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Kedokteran .....	17
6.5.7 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Teknik .....	19
6.5.8 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas MIPA .....	20
6.5.9 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas FPIK .....	22
6.5.10 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik .....	24
6.5.11 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Teknologi Pertanian .....	26
6.5.12 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Budaya .....	27
6.5.13 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Komputer .....	29
6.5.14 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Kedokteran Gigi .....	31
6.5.14 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Kedokteran Hewan .....	33
6.5.15 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Kesehatan .....	34
6.5.16 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Vokasi .....	36
6.5.17 Hasil SKM terhadap layanan Sekolah Pascasarjana .....	38

6.6 Hasil SKM terhadap layanan Unit Kerja .....	39
6.7 Pembahasan Hasil SKM terhadap layanan Unit Kerja .....	41
6.7.1 Hasil SKM terhadap layanan Rektorat .....	41
6.7.2 Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Adminsitrasi Layanan Akademik ..	43
6.7.3 Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Kemahasiswaan.....	44
6.7.4 Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Keuangan .....	46
6.7.5 Hasil SKM terhadap layanan Direktorat SDM.....	48
6.7.6 Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Aset .....	49
6.7.7 Hasil SKM terhadap layanan Divisi Umum .....	51
6.7.8 Hasil SKM terhadap layanan LPM.....	52
6.7.9 Hasil SKM terhadap layanan LPP .....	54
6.7.10 Hasil SKM terhadap layanan LPPM .....	55
6.7.11 Hasil SKM terhadap layanan LSIH.....	56
6.7.12 Hasil SKM terhadap layanan LSSR.....	58
6.7.13 Hasil SKM terhadap layanan Perpustakaan .....	59
6.7.14 Hasil SKM terhadap layanan UPT-STI .....	61
6.7.15 Hasil SKM terhadap layanan SPI .....	63
6.7.16 Hasil SKM terhadap layanan PLD.....	64
6.7.17 Hasil SKM terhadap layanan BPU.....	65
6.7.18 Hasil SKM terhadap layanan BUA.....	66
6.7.19 Hasil SKM terhadap layanan BUNA.....	67
6.7.20 Hasil SKM terhadap layanan DIDK .....	68
6.7.21 Hasil SKM terhadap layanan RS-UB.....	70
6.7.22 Hasil SKM terhadap layanan UPT-PKM.....	71
6.7.23 Hasil SKM terhadap layanan DPKA .....	73
6.7.24 Hasil SKM terhadap layanan Laboratorium Biosains.....	74
6.7.25 Hasil SKM terhadap layanan KPRI.....	75
6.7.26 Hasil SKM terhadap layanan Klinik UB .....	76
7. Perkembangan Nilai IKM UB.....	78
7.1. Perkembangan Nilai IKM Fakultas di UB .....	79
8. Kesimpulan .....	80
9. Saran dan Rekomendasi.....	81
10. Lampiran.....	82

## Daftar Gambar

Gambar 1. Profil jumlah responden di UB tahun 2022.....	4
Gambar 2. Profil jumlah responden setiap fakultas .....	5
Gambar 3. Jumlah responden Fakultas Hukum .....	9
Gambar 4. Jumlah responden Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	11
Gambar 5. Jumlah responden Fakultas Ilmu Administrasi.....	12
Gambar 6. Jumlah responden Fakultas Pertanian .....	14
Gambar 7. Jumlah responden Fakultas Peternakan .....	16
Gambar 8. Jumlah responden Fakultas Kedokteran .....	17
Gambar 9. Jumlah responden Fakultas Teknik .....	19
Gambar 10. Jumlah responden Fakultas MIPA.....	21
Gambar 11. Jumlah responden FPIK.....	23
Gambar 12. Jumlah responden FISIP .....	24
Gambar 13. Jumlah responden FTP .....	26
Gambar 14. Jumlah responden FIB .....	28
Gambar 15. Jumlah responden FILKOM.....	30
Gambar 16. Jumlah responden FKG.....	31
Gambar 17. Jumlah responden FKH.....	33
Gambar 18. Jumlah responden FIKES.....	35
Gambar 19. Jumlah responden Fakultas Vokasi.....	36
Gambar 20. Jumlah responden Pascasarjana .....	38
Gambar 21. Persentase nilai IKM pada unit kerja .....	40
Gambar 22. Jumlah responden layanan rektorat UB.....	42
Gambar 23. Jumlah responden DALA.....	43
Gambar 24. Jumlah responden Direktorat Kemahasiswaan.....	45
Gambar 25. Jumlah responden Direktorat Keuangan.....	46
Gambar 26. Jumlah responden direktorat SDM .....	48
Gambar 27. Jumlah responden direktorat Aset .....	49
Gambar 28. Jumlah responden Divisi Umum .....	51
Gambar 29. Jumlah responden LPM.....	53
Gambar 30. Jumlah responden LPPM .....	55
Gambar 31. Jumlah responden LSIH .....	57
Gambar 32. Jumlah responden LSSR.....	58
Gambar 33. Jumlah responden Perpustakaan .....	60
Gambar 34. Jumlah responden UPT-STI .....	61
Gambar 35. Jumlah responden BUNA .....	67
Gambar 36. Jumlah responden DIDK .....	69

Gambar 37. Jumlah responden RS-UB.....	70
Gambar 38. Jumlah responden Unit PKM.....	72
Gambar 39. Jumlah responden DPKA.....	73
Gambar 40. Jumlah responden Klinik-UB.....	77
Gambar 41: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB.....	79

## Daftar Tabel

Tabel 1. Unsur Pelayanan yang Dievaluasi.....	2
Tabel 2. Interpretasi nilai IKM.....	3
Tabel 3: Nilai IKM Terhadap Layanan di Universitas Brawijaya.....	6
Tabel 4. Nilai IKM UB per-responden.....	7
Tabel 5: Hasil nilai IKM untuk layanan Fakultas tahun 2022.....	7
Tabel 6. Nilai IKM Fakultas Hukum.....	9
Tabel 7. Nilai IKM Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	11
Tabel 8. Nilai IKM Fakultas Ilmu Administrasi.....	13
Tabel 9. Nilai IKM Fakultas Pertanian.....	14
Tabel 10. Nilai IKM Fakultas Peternakan.....	16
Tabel 11. Nilai IKM Fakultas Kedokteran.....	18
Tabel 12. Nilai IKM Fakultas Teknik.....	20
Tabel 13. Nilai IKM Fakultas MIPA.....	21
Tabel 14. Nilai IKM FPIK.....	23
Tabel 15. Nilai IKM FISIP.....	25
Tabel 16. Nilai IKM FTP.....	27
Tabel 17. Nilai IKM FIB.....	28
Tabel 18. Nilai IKM FILKOM.....	30
Tabel 19. Nilai IKM FKG.....	32
Tabel 20. Nilai IKM FKH.....	33
Tabel 21. Nilai IKM FIKES.....	35
Tabel 22. Nilai IKM Fakultas Vokasi.....	37
Tabel 23. Nilai IKM pascasarjana.....	38
Tabel 24: Hasil Nilai IKM Unit Kerja UB.....	40
Tabel 25. Nilai IKM layanan rektorat UB.....	42
Tabel 26. Nilai IKM layanan DALA.....	44
Tabel 27. Nilai IKM layanan Direktorat Kemahasiswaan.....	45
Tabel 28. Nilai IKM layanan Direktorat Keuangan.....	47
Tabel 29. Nilai IKM layanan SDM.....	48

Tabel 30. Nilai IKM layanan Direktorat Aset .....	50
Tabel 31. Nilai IKM layanan Divisi umum .....	51
Tabel 32. Nilai IKM layanan LPM .....	53
Tabel 33. Nilai IKM layanan LPP .....	54
Tabel 34. Nilai IKM layanan LPPM.....	56
Tabel 35. Nilai IKM layanan LSIH.....	57
Tabel 36. Nilai IKM layanan LSSR .....	59
Tabel 37. Nilai IKM layanan Perpustakaan.....	60
Tabel 38. Nilai IKM layanan UPT-STI.....	62
Tabel 39. Nilai IKM layanan SPI.....	63
Tabel 40. Nilai IKM layanan PLD .....	64
Tabel 41. Nilai IKM layanan BPU .....	65
Tabel 42. Nilai IKM layanan BUA .....	66
Tabel 43. Nilai IKM layanan BUNA.....	67
Tabel 44. Nilai IKM layanan DIDK.....	69
Tabel 45. Nilai IKM layanan RS-UB .....	71
Tabel 46. Nilai IKM layanan unit PKM.....	72
Tabel 47. Nilai IKM layanan DPKA.....	74
Tabel 48. Nilai IKM layanan Laboratorium Biosains .....	75
Tabel 49. Nilai IKM layanan KPRI-UB .....	76
Tabel 50. Nilai IKM layanan Klinik-UB.....	77
Tabel 51. Hasil Perkembangan Nilai IKM Fakultas di UB .....	79

## **Daftar Lampiran**

Lampiran 1. Surat Pelaksanaan SKM Kepada Dekan dan pimpinan unit kerja .....	78
Lampiran 2. Beberapa Foto Sebaran QR-code SKM di meja layanan dan melalui media sosial .....	83

## Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT atas terselesainya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Universitas Brawijaya (UB) tahun 2022. Laporan ini berisi nilai kualitas layanan secara menyeluruh dari universitas, fakultas, dan unit kerja.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan 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.

Pelaksanaan SKM dilaksanakan dengan koordinasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)-UB. UB berkomitmen melaksanakan SKM secara rutin setahun sekali dengan tujuan untuk *continuous improvement*. Oleh karena itu, dengan adanya laporan SKM tahun 2022 ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan pimpinan universitas, fakultas, dan unit kerja dalam memperbaiki kualitas layanan untuk tahun-tahun berikutnya.

Malang, 25 Januari 2023

PPID Pelaksana UB,

Wakil Rektor Bidang Keuangan & Sumber Daya

ttd

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

# LAPORAN HASIL

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### TAHUN 2022

#### 1. Pendahuluan

Pelayanan publik kepada mahasiswa, *stakeholder* dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di Universitas Brawijaya (UB) berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun sebelumnya dikategorikan baik, akan tetapi UB masih perlu untuk selalu memperbaiki kualitas layanan kepada publik. Oleh karena itu, UB selalu mengevaluasi kepuasan layanan yang telah diberikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Selain untuk mengevaluasi performa layanan yang diselenggarakan di UB, SKM juga menjadi kebutuhan institusi dalam mendukung peraih Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) bertaraf nasional dan internasional serta mendukung sistem manajemen ISO 9001:2008.

Sebagaimana pada tahun-tahun sebelumnya, saat ini UB juga telah melaksanakan SKM yang dilakukan secara luring dan daring. Ada beberapa cara dan media yang digunakan dalam pelaksanaan SKM yaitu membuat QR-Code dengan tautan borang SKM yang didistribusikan di semua layanan baik di level universitas, fakultas, ataupun unit kerja. Selain itu, pelaksanaan SKM juga memanfaatkan media sosial seperti Facebook, Instagram, WhatsApp, *Mailing list* UB agar dapat menjangkau responden yang lebih luas.

#### 2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM di lingkungan UB untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan yang direpresentasikan berupa IKM. Selanjutnya informasi terkait IKM yang telah diperoleh akan menjadi bahan evaluasi oleh pimpinan di level universitas, fakultas, hingga unit kerja dalam rangka peningkatan mutu layanan yang telah diberikan.

#### 3. Sasaran

Target sasaran SKM tahun 2022 ini adalah semua pengguna layanan jasa termasuk di dalamnya adalah dosen, mahasiswa, alumni, dan stake holder.

#### 4. Waktu dan Tempat

##### a. Waktu

- Pengiriman surat pelaksanaan SKM dari DIDK ke fakultas, direktorat, lembaga, dan unit kerja dilaksanakan antara tanggal 8-10 November 2022.
- Penyebaran dan pengisian kuesioner oleh responden di masing-masing fakultas, direktorat, lembaga, dan unit kerja di UB dilaksanakan antara tanggal 8 November – 31 Desember 2022.

- Merekap dan melaporkan kuesioner yang telah diisi melalui *google form* dilaksanakan antara tanggal 2–31 Januari 2023.
  - DIDK melalui Pusat SKM dan Keluhan melakukan rekapitulasi, pengolahan dan analisis data hasil isian kuesioner untuk dilaporkan kepada Rektor.
- b. Tempat
- Survei ini dilaksanakan di tempat-tempat layanan di seluruh fakultas, direktorat, lembaga, dan unit kerja di Universitas Brawijaya.

## 5. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data hingga mendapatkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan konversinya mengacu pada PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Perhitungan IKM menggunakan nilai rata-rata tertimbang oleh jumlah unsur layanan yang disurvei. Jumlah unsur layanan ada 11 sebagaimana pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Unsur Pelayanan yang Dievaluasi

	UNSUR PELAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2	Kemudahan Prosedur layanan
3	Kecepatan pelayanan
4	Ketepatan waktu layanan
5	Kewajaran Biaya Layanan
6	Layanan sesuai maklumat layanan
7	Hasil layanan sesuai standar layanan
8	Kemampuan Sumber Daya Manusia
9	Sikap Sumber daya Manusia
10	Kualitas sarana dan prasarana
11	Penanganan Pengaduan

Oleh karena itu, bobot nilai tertimbang yang digunakan sebagaimana pada persamaan (1).

$$Bobot_{tertimbang} = \frac{1}{jumlah\ unsur\ layanan} = \frac{1}{11} = 0,091 \quad (1)$$

Selanjutnya, persamaan (1) digunakan untuk menghitung nilai IKM dengan pendekatan nilai rata-rata tertimbang sebagaimana pada persamaan (2).

$$IKM = \frac{total\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{total\ unsur\ terisi} \times Bobot_{tertimbang} \quad (2)$$

Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM yang telah diperoleh dikalikan dengan 25 seperti pada persamaan (3).

$$\text{Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25 \quad (3)$$

Nilai hasil Konversi IKM selanjutnya digunakan untuk menetapkan kategori mutu pelayanan dengan kisaran A, B, C dan D yang masing-masing menunjukkan kinerja unit pelayanan 'sangat baik', 'baik', 'kurang baik' dan 'tidak baik' (Tabel 2).

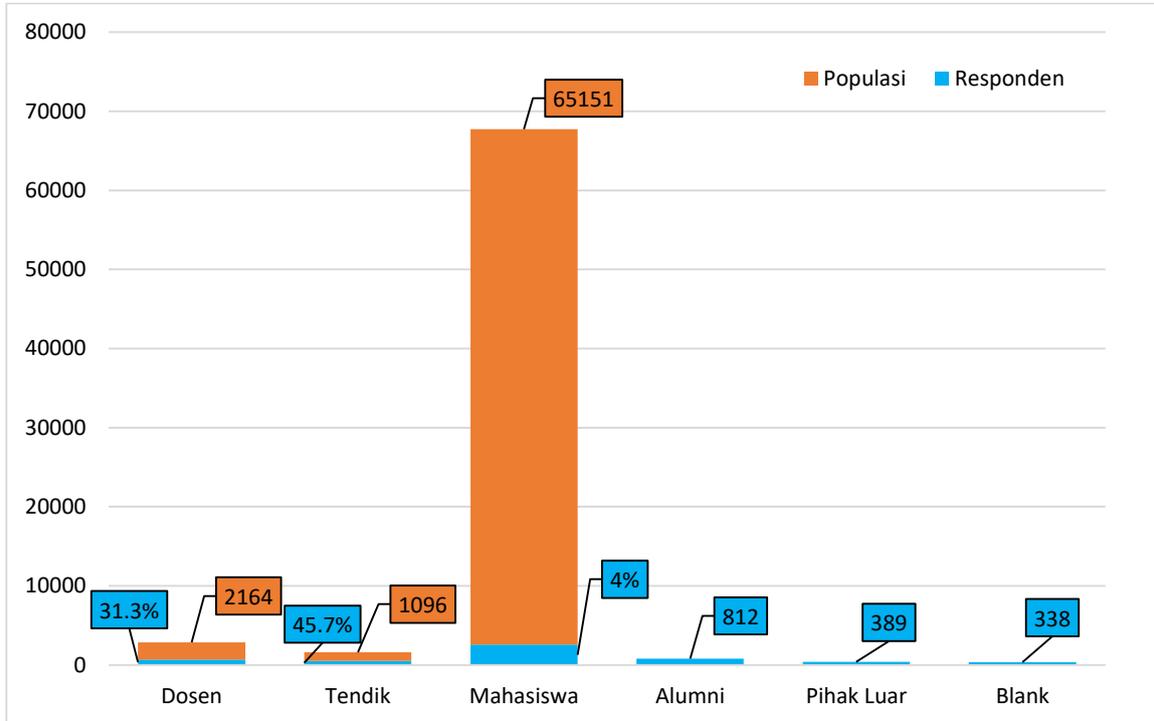
**Tabel 2.** Interpretasi nilai IKM

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

## 6. Hasil Survei

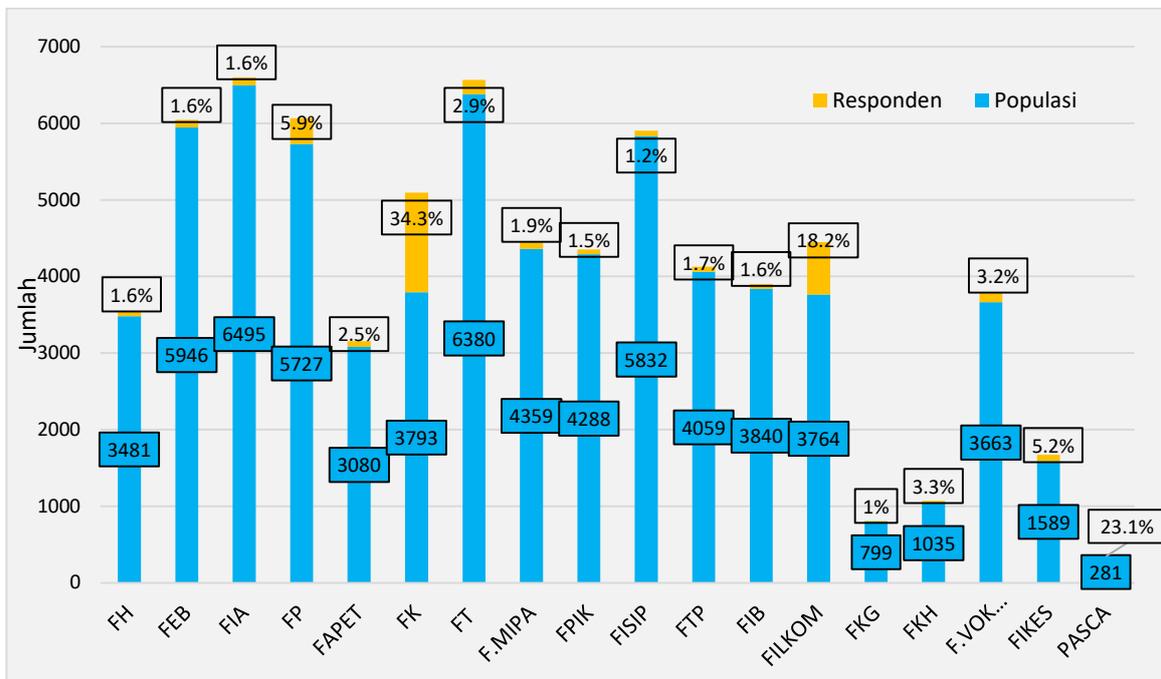
### 6.1 Profil Responden

Berdasarkan data UB Dalam Angka 2022, disebutkan bahwa jumlah dosen, tendik, dan mahasiswa aktif di UB berturut-turut sebanyak 2164 dosen, 1096 tendik, dan 65151 mahasiswa. namun demikian, responden SKM se-UB yang mengikuti survei cukup rendah yaitu dosen sebanyak 678 orang (31.3%), tendik 501 (45.7%), mahasiswa 2579 (4%), alumni/ lulusan 812 orang, pihak luar 389 orang, dan blank/ tanpa data 338 orang sebagaimana Gambar 1.



**Gambar 1.** Profil jumlah responden di UB tahun 2022

Secara umum partisipasi dosen, tendik, dan mahasiswa yang terlibat dalam SKM sebagai responden cukup rendah sebagaimana yang ditunjukkan pada Gambar 1 terutama responden dari mahasiswa dengan persentase terendah yaitu 4%. Meskipun seperti itu berdasarkan Permenpan no 14 tahun 2017 jumlah total responden pada SKM yang dilakukan oleh UB dinyatakan memenuhi. Kedepan fakultas, departemen, dan unit kerja harus lebih aktif dalam mengarahkan dan mengawal kegiatan SKM ini sehingga lebih banyak lagi responden yang ikut berpartisipasi dalam memberikan penilaian untuk peningkatan kualitas layanan.



**Gambar 2.** Profil jumlah responden setiap fakultas

Sebagaimana data pada Gambar 2, persentase tertinggi jumlah responden ada pada Fakultas Kedokteran yaitu 34.3%, kemudian Sekolah Pascasarjana 23.1%, dan Fakultas Ilmu Komputer 18.2%. Sedangkan untuk fakultas lainnya jumlah responden rata-rata dibawah 10% dan yang paling rendah adalah persentase responden Fakultas Kedokteran Gigi yaitu 1%. Beberapa penyebab rendahnya jumlah responden yang mengikuti survei adalah kurangnya sosialisasi dan kontrol dari fakultas, departemen dan unit kerja kepada civitas dan stakeholder tentang pentingnya memberikan penilaian layanan melalui SKM ini.

## 6.2 Analisis SKM UB 2022

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 3, menunjukkan bahwa semua unsur layanan dinilai baik oleh para responden. Adapun unsur layanan yang paling tinggi nilainya adalah kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis layanan yang diterima. Adapun unsur yang memperoleh penilaian paling rendah yaitu kecepatan layanan dan sarana prasarana. Meskipun telah mendapat nilai dalam kategori B/ baik, namun diharapkan kecepatan layanan yang diberikan oleh institusi di lingkungan UB dapat ditingkatkan menjadi kategori A yaitu layanan yang diberikan dapat diterima oleh pengguna sangat baik dalam hal kecepatan layanan.

Terkait dengan sarana prasarana di UB yang dinilai baik oleh responden pada masa mendatang diharapkan juga untuk lebih ditingkatkan terutama sarana prasarana yang berkaitan dengan akademik. Misal: keterbaruan peralatan laboratorium, berfungsinya dengan baik penunjang proses pembelajaran seperti LCD, AC, dan lainnya, dan juga ketersediaan jaringan internet bagi seluruh pengguna.

**Tabel 3:** Nilai IKM Terhadap Layanan di Universitas Brawijaya

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.51	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.44	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.32	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.37	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan	3.35	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.45	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.45	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.49	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.48	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.34	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.40	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.38			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.38 \times 25) = 84.62$			
Mutu Pelayanan = <b>84.62</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

### 6.3 Hasil SKM UB Per Jenis Responden

Secara umum, kesan yang diberikan oleh responden terhadap layanan yang diterima sangat baik. Namun demikian, beberapa saran yang masuk dari survei menyatakan bahwa layanan yang sangat baik tersebut perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan. Pada kategori responden mahasiswa UB dan alumni hasil survei masih menunjukkan pada kategori baik sebagaimana pada Tabel 4. Hal ini besar kemungkinan terkait dengan sarana prasarana pendukung akademik dan juga kecepatan layanan. Oleh karena itu, penting bagi pimpinan di level universitas, fakultas, departemen, hingga unit kerja untuk dapat mengevaluasi dan meningkatkan mutu dari sarana prasarana pendukung akademik dan juga mutu kecepatan layanan.

**Tabel 4.** Nilai IKM UB per-responden

Responden	Hasil Survei	
	Nilai	Mutu Layanan
Dosen UB	88.38	Sangat Baik
Tendik UB	89.60	Sangat Baik
Mahasiswa UB	82.55	Baik
Alumni	81.96	Baik
Pihak Luar/ Masyarakat	90.65	Sangat Baik

#### 6.4 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas

Berdasarkan hasil Analisa SKM sebagaimana pada Tabel 5, secara umum rata-rata nilai IKM terhadap layanan di lingkungan fakultas adalah 81.66 kategori baik. Adapun fakultas yang memperoleh nilai tertinggi adalah Fakultas Ilmu Komputer dengan nilai 91.94 kategori sangat baik. Kemudian fakultas yang memperoleh nilai terendah adalah Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan dengan nilai 74 kategori kurang baik, dan Fakultas Kedokteran Hewan dengan nilai 74.25 kategori kurang baik. Hal yang patut dicontoh adalah Fakultas Ilmu Komputer yang mendapatkan nilai tertinggi dengan kategori sangat baik yaitu Fakultas Ilmu Komputer melaksanakan Sosialisasi kepada seluruh civitas di fakultas-nya. Hal tersebut bisa dijadikan contoh yang baik untuk fakultas lain dikarenakan sosialisasi dan pengawalan pelaksanaan SKM sangat penting bagi para civitas akademika di lingkungan fakultas dan departemen.

Ada beberapa bahan evaluasi yang bisa disimpulkan dari hasil SKM pada layanan di tingkat fakultas yaitu tentunya yang harus didahulukan adalah perbaikan kualitas layanan pada Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan dan Fakultas Kedokteran Hewan. Kualitas layanan yang dimaksud pada dua fakultas tersebut berkaitan dengan keterbaruan sarana prasarana pendukung akademik, dan kecepatan layanan. Evaluasi berikutnya tentunya bagi masing-masing fakultas supaya terus meningkatkan kualitas layanan sehingga kedepan nilai SKM yang pada tahun ini rata-rata baik bisa meningkat menjadi kategori sangat baik.

**Tabel 5:** Hasil nilai IKM untuk layanan Fakultas tahun 2022

No	Tempat Survei	Jumlah Responden	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	FH	55	81.53	Baik
2	FEB	98	85.66	Baik
3	FIA	104	77.75	Baik
4	FP	338	80.57	Baik
5	FAPET	77	80.33	Baik
6	FT	185	85.11	Baik

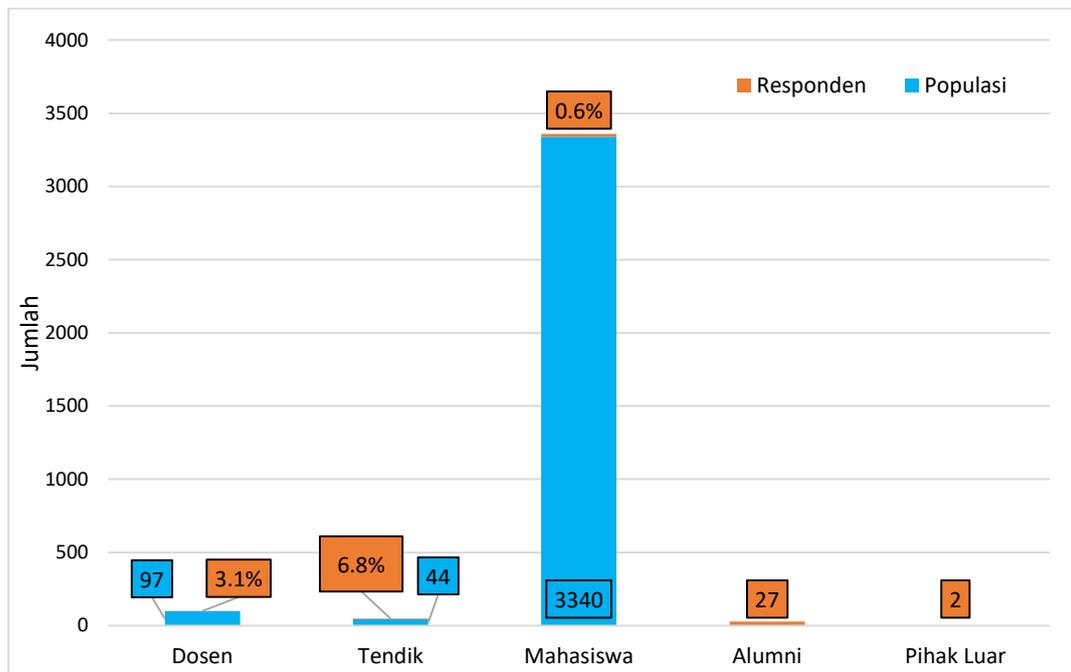
No	Tempat Survei	Jumlah Responden	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
7	FK	1302	82.83	Baik
8	FPIK	63	74	Kurang Baik
9	F.MIPA	84	83.12	Baik
10	FTP	68	79.25	Baik
11	FISIP	71	79.38	Baik
12	FIB	62	83.21	Baik
13	FKH	34	74.25	Kurang Baik
14	FILKOM	685	91.94	Sangat Baik
15	FKG	8	81.84	Baik
16	FIKES	83	84.74	Baik
17	F. VOKASI	119	77.31	Baik
18	PASCASARJANA	65	87.09	Baik

## 6.5 Pembahasan Hasil SKM terhadap layanan Fakultas

Pada bab ini kami mencoba menjelaskan hasil survey per Fakultas mulai dari jumlah responden, hingga rincian nilai per unsur layanan yang ada pada masing-masing Fakultas.

### 6.5.1 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Hukum

Berdasarkan data UB Dalam Angka 2022, disebutkan bahwa jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Hukum (FH) berturut-turut berjumlah 97 dosen, 44 tendik, dan 3340 mahasiswa. Namun demikian, responden SKM dari ketiga kategori sangat rendah yaitu dosen sebanyak 3 orang (3.1%), tendik 3 orang (6.8%), mahasiswa 20 orang (0.6%), alumni 27 orang, dan pihak luar 2 orang sebagaimana pada Gambar 3. Ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya minat civitas FH menjadi responden yaitu tidak adanya sosialisasi dari pimpinan fakultas, departemen, dan unit kerja di FH terhadap dosen, tendik, dan mahasiswa akan pentingnya SKM untuk keperluan institusi. Selain itu, rendahnya kesadaran civitas untuk mengevaluasi dan menilai performa institusi, padahal SKM sangat berguna untuk peningkatan mutu layanan yang ada di lingkungan fakultas, departemen, dan unit kerja.



**Gambar 3.** Jumlah responden Fakultas Hukum

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 6, FH mendapat nilai **IKM 81.53** dengan **kategori baik**. Semua unsur layanan FH dinilai baik oleh para responden. Namun demikian, capaian IKM tersebut masih belum menggambarkan secara benar kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini disebabkan responden yang mengisi SKM sangat rendah yaitu hanya 55 responden (1.6%) dari populasi FH yaitu sekitar 3481 orang.

Adapun unsur layanan yang paling tinggi nilainya adalah kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis layanan yang diterima. Adapun unsur yang memperoleh penilaian paling rendah yaitu kecepatan layanan dan kewajaran biaya/ tarif layanan. Meskipun secara umum FH telah mendapat nilai dalam kategori B/ baik, namun sebagian besar responden menilai bahwa kualitas layanan masih belum sebanding dengan biaya/ tarif kuliah yang telah diharapkan terutama dalam hal kecepatan layanan. Sehingga hal ini bisa menjadi fokus evaluasi dan peningkatan kualitas layanan di lingkungan FH.

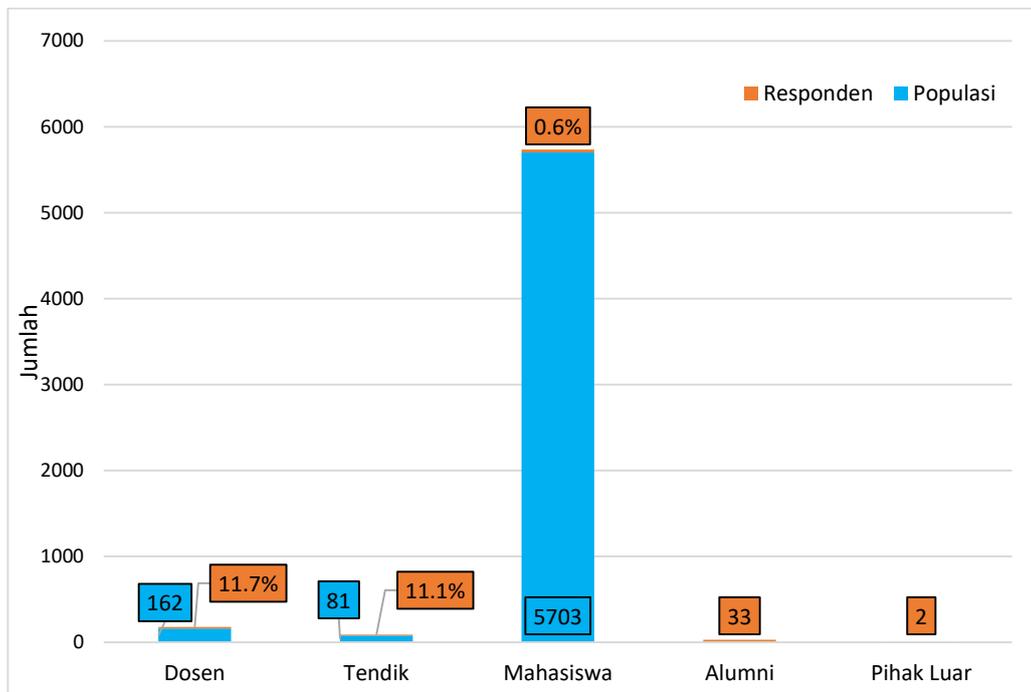
**Tabel 6.** Nilai IKM Fakultas Hukum

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.47	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.27	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.11	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.25	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan	3.20	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.36	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.42	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.38	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.22	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.33	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.22	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.26			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.26 \times 25$ ) = 81.53			
Mutu Pelayanan = <b>81.53</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

### 6.5.2 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Sesuai data dalam UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) berturut-turut berjumlah 162 dosen, 81 tendik, dan 5703 mahasiswa. Akan tetapi, responden SKM yang menilai FEB cukup rendah yaitu secara umum dari populasi sekitar 5946 orang, responden yang mengisi SKM sebanyak 98 (1.6%). Rincian rseponden tersebut adalah dosen sebanyak 19 orang (11.7%), tendik 9 orang (11.1%), mahasiswa 35 orang (0.6%), alumni 33 orang, dan pihak luar 2 orang sebagaimana pada Gambar 4 sedikitnya jumlah responden SKM terutama dari mahasiswa di FEB dikarenakan fakultas belum sepenuhnya mengawal dan memberikan sosialisasi dalam pelaksanaan pengisian kuisioner SKM ini kepada civitas di lingkungan FEB, serta kurangnya memahami pentingnya SKM sebagai bahan peningkatan kualitas layanan di sebuah institusi.



**Gambar 4.** Jumlah responden Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 7, FEB mendapatkan **nilai IKM 85.66 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan di FEB mendapat penilaian baik dari responden. Bahkan ada 2 unsur layanan yang memperoleh penilaian sangat baik yaitu sarana prasarana dan kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis layanan. Hal ini menjadi kondisi yang harus dipertahankan oleh FEB. Sebaliknya hal-hal yang perlu menjadi bahan evaluasi untuk ditingkatkan kualitasnya adalah unsur layanan yang memperoleh nilai terendah yaitu kecepatan dan ketepatan layanan terutama dalam layanan akademik di fakultas dan departemen di lingkungan FEB.

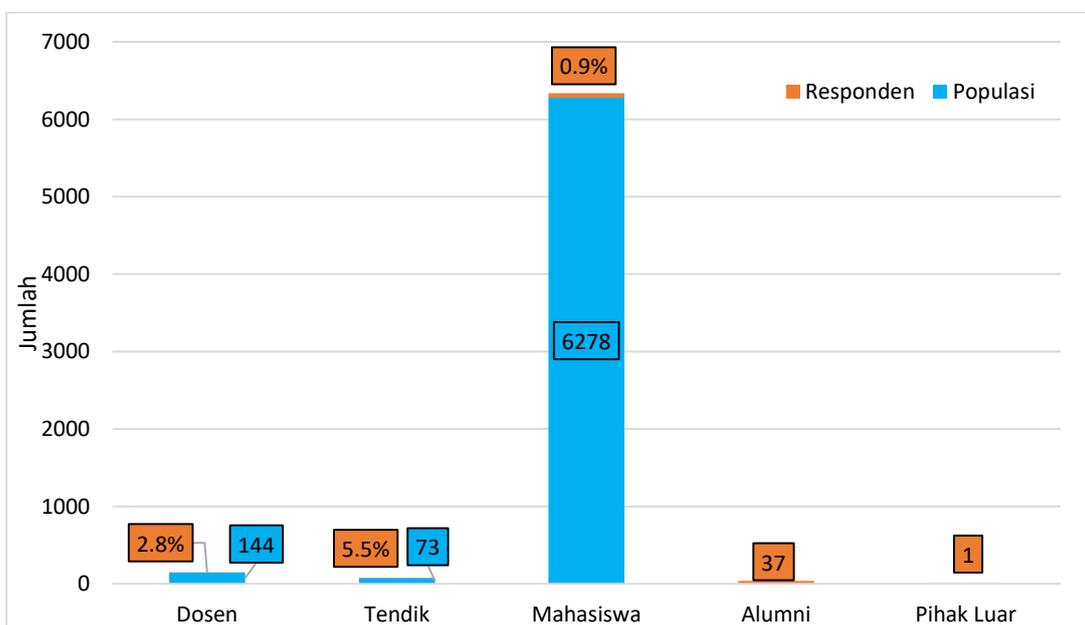
**Tabel 7.** Nilai IKM Fakultas Ekonomi dan Bisnis

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.56	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.46	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.34	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.38	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan	3.45	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.50	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.50	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.44	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.43	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.58	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.44	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.43			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.43 \times 25) = 85.66$			
Mutu Pelayanan = <b>85.66</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

### 6.5.3 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Administrasi

berdasarkan data dalam UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Ilmu Administrais (FIA) berturut-turut berjumlah 144 dosen, 73 tendik, dan 6278 mahasiswa. Akan tetapi, responden yang ada cukup rendah yaitu dari populasi sekitar 6495 orang, hanya 105 responden yang mengisi SKM. (1.6%). Rincian rseponden tersebut adalah dosen 4 orang (2.8%), tendik 4 orang (5.5%), mahasiswa 59 orang (0.9%), alumni 37 orang, dan pihak luar 1 orang sebagaimana pada Gambar 5. Faktor utama rendahnya responden survey adalah kurangnya kesadaran tentang pentingnya SKM sehingga kurangnya sosialisasi dan arahan pengisian SKM kepada civitas di lingkungan FIA.



**Gambar 5.** Jumlah responden Fakultas Ilmu Administrasi

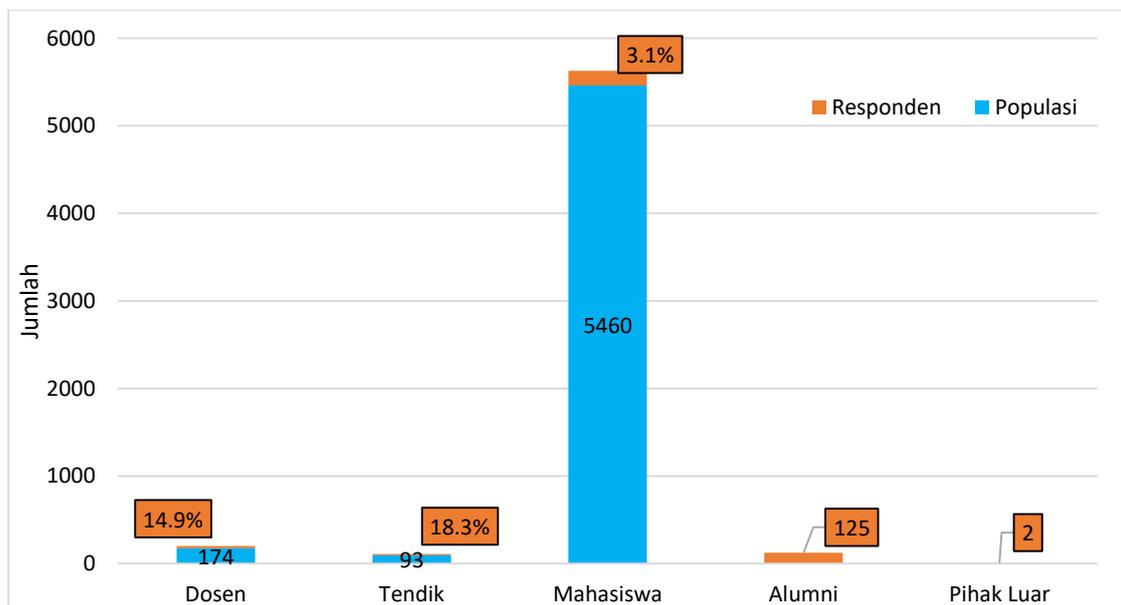
Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 8, FIA mendapatkan **nilai IKM 77.75 kategori baik**. Dari 11 unsur layanan yang dinilai, 4 atau 36% di antaranya memperoleh kategori kurang baik, dan 7 atau 64% memperoleh kategori baik. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah sarana prasarana dan tarif biaya layanan. Hal ini sesuai kondisi di FIA yang mempunyai sarana prasarana akademik seperti gedung dan kelas perkuliahan yang dengan kondisi baru dan baik. Adapun unsur layanan yang memperoleh nilai kurang baik adalah kemudahan prosedur, kecepatan, ketepatan waktu layanan, dan penanganan pengaduan. Hal ini terkait dengan layanan akademik mahasiswa seperti layanan pendaftaran wisuda dan layanan pendaftaran MBKM mendapatkan kritik dan saran melalui UB-Care dari para pengguna untuk lebih ditingkatkan. Oleh karena itu, kemudahan prosedur, kecepatan dan ketepatan layanan sangat perlu untuk menjadi perhatian pimpinan.

**Tabel 8.** Nilai IKM Fakultas Ilmu Administrasi

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.28	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.03	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.94	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	2.99	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.31	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.21	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.16	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.17	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.13	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.31	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.03	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.11			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.11 \times 25$ ) = 77.75			
Mutu Pelayanan = <b>77.75</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

#### 6.5.4 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Pertanian

Berdasarkan data dalam UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Pertanian (FP) berturut-turut berjumlah 174 dosen, 93 tendik, dan 5460 mahasiswa. Secara umum dari populasi sekitar 5727 orang, responden yang mengisi SKM sebanyak 338 (5.9%). Rincian responden tersebut adalah dosen 26 orang (14.9%), tendik 17 orang (18.3%), mahasiswa 168 orang (3.1%), alumni 125 orang, dan pihak luar 2 orang sebagaimana pada Gambar 6. Secara jumlah responden, FP cukup berhasil dalam memberikan sosialisasi/ arahan kepada civitas akademika khususnya kepada mahasiswa sehingga jumlah responden lebih banyak.



**Gambar 6.** Jumlah responden Fakultas Pertanian

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 9, FP mendapatkan **nilai IKM 80.57 kategori baik**. Semua unsur layanan di FP mendapatkan penilaian dengan kategori baik dari responden. Unsur layanan yang dinilai paling baik oleh responden adalah kesesuaian persyaratan layanan. Dan unsur layanan yang memperoleh nilai terendah adalah kecepatan layanan, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan. Harapan responden unsur layanan terkait kecepatan dan penanganan pengaduan tersebut bisa diperbaiki khususnya dalam layanan akademik di tingkat departemen hingga fakultas. Selain itu sarana prasarana pendukung akademik juga diharapkan ada pembaharuan sehingga bisa meningkatkan kualitas pembelajaran/ perkuliahan lebih baik.

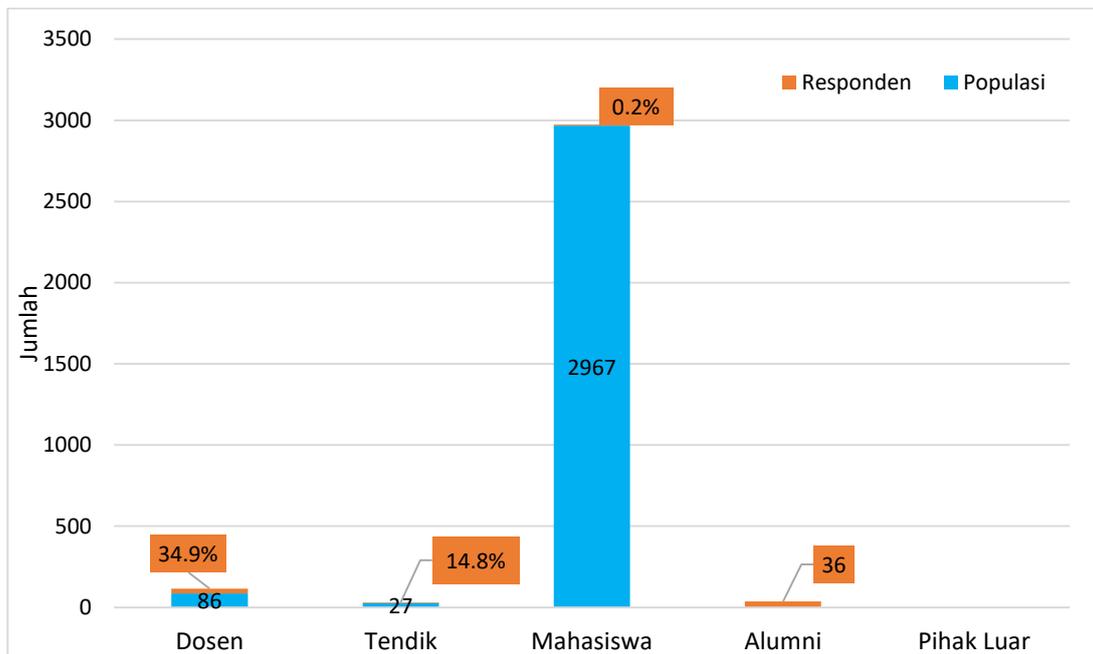
**Tabel 9.** Nilai IKM Fakultas Pertanian

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.35	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.26	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.12	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.23	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.27	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.30	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.32	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.33	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.26	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.19	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.18	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.22			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.22 \times 25$ ) = 80.57			
Mutu Pelayanan = <b>80.57</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

#### 6.5.5 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Peternakan

Berdasarkan data dalam UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Peternakan (FPET) berturut-turut berjumlah 86 dosen, 27 tendik, dan 2967 mahasiswa. Dari jumlah total populasi sekitar 3080, responden yang mengikuti SKM di FPET hanya 77 orang (2.5%) dengan rincian dosen 30 orang (34.9%), tendik 4 orang (14.8%), mahasiswa 7 orang (0.2%), dan alumni 36 orang sebagaimana pada Gambar 7. Jumlah responden ini sangat rendah khususnya dari unsur mahasiswa. Hal ini dikarenakan fakultas belum sepenuhnya mensosialisasikan kepada civitas di lingkungan FP untuk memberikan penilaian kualitas layanan melalui SKM ini.



**Gambar 7.** Jumlah responden Fakultas Peternakan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 10, FPET mendapatkan **nilai IKM 80.33 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan di FPET memperoleh penilaian baik. Namun ada yang mendapat nilai kurang baik sekaligus memperoleh nilai terendah yaitu unsur layanan penanganan pengaduan. Adapun unsur layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah tarif/ biaya layanan. Oleh karena itu FPET hendaknya bisa memperbaiki kualitas layanan pendanganan pengaduan dalam hal ini yang dimaksud adalah tindaklanjut dalam hal layanan akademik jika terjadi kesalahan atau pengaduan dari mahasiswa. Selain itu unsur layanan sarana prasarana juga patut diperhatikan karena berkaitan erat dengan perkuliahan/ pembelajaran dilingkungan FPET.

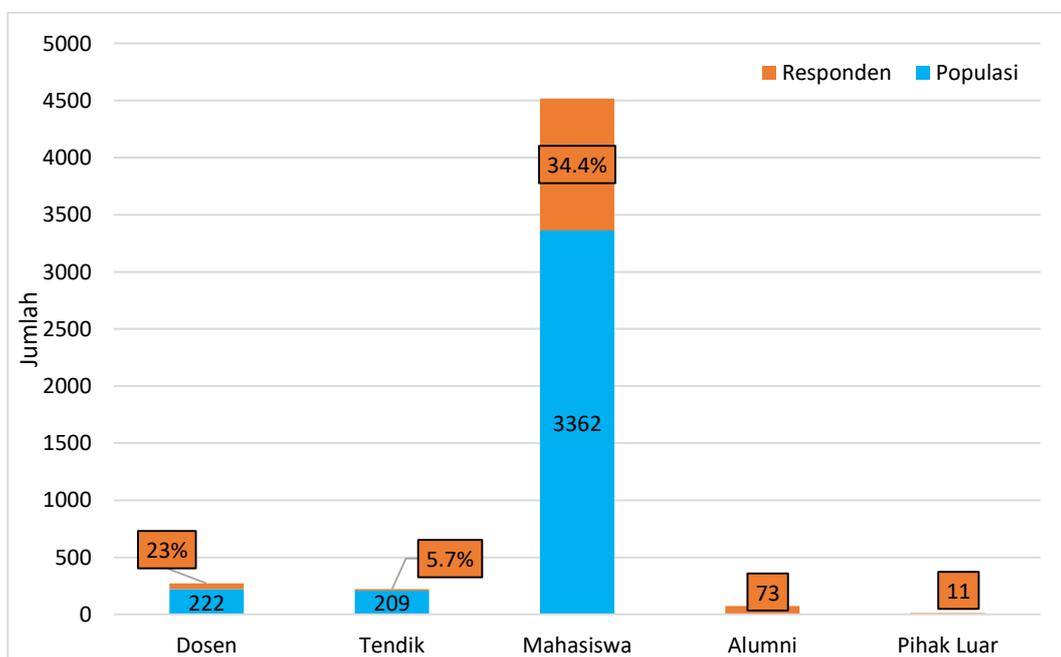
**Tabel 10.** Nilai IKM Fakultas Peternakan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.38	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.30	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.18	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.23	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.40	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.35	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.32	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.27	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.16	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.08	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.03	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.21			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.21 \times 25$ ) = 80.33			
Mutu Pelayanan = <b>80.33</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

#### 6.5.6 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Kedokteran

Berdasarkan data dalam UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Kedokteran (FK) berturut-turut berjumlah 222 dosen, 209 tendik, dan 3362 mahasiswa. Dari jumlah total populasi sekitar 3793, 1302 responden (34.3%) telah mengikuti SKM di FK dengan rincian dosen 51 orang (23%), tendik 12 orang (5.7%), mahasiswa 1157 orang (34.4%), alumni 73 orang, dan 11 orang pihak luar sebagaimana pada Gambar 8. FK berhasil memberikan sosialisasi dan mengarahkan civitas dalam hal ini mahasiswa sebagai pengguna layanan terbanyak dalam departemen dan fakultas sehingga kondisi ini patut dicontoh oleh fakultas lain.



**Gambar 8.** Jumlah responden Fakultas Kedokteran

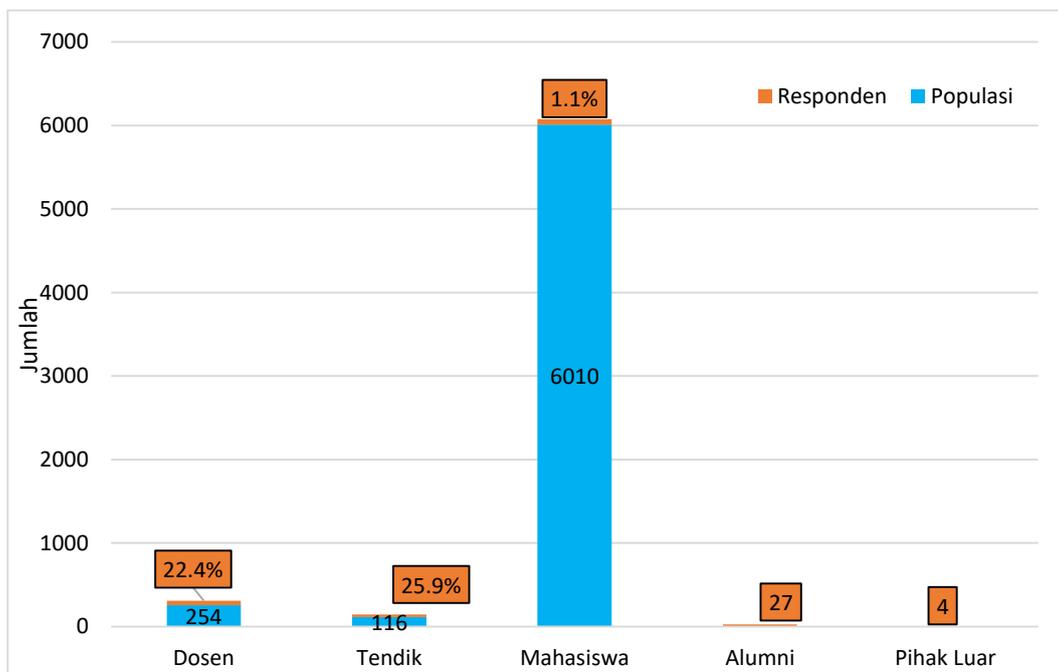
Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 11, FK mendapatkan **nilai IKM 82.83 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan di FK memperoleh penilaian baik. Namun ada satu unsur layanan yang mendapat nilai kurang baik adalah biaya/ tarif layanan. Hal ini kemungkinan besar dikarenakan tingginya biaya perkuliahan di Fakultas Kedokteran. Memang hal tersebut wajar karena memang perkuliahan dibidang kedokteran di Indonesia membutuhkan biaya yang tinggi. Akan tetapi hal ini harus tetap dijadikan sebagai bahan evaluasi di FK untuk ditindaklanjuti supaya ditahun-tahun sebelumnya bisa lebih baik. Adapun unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah kompetensi petugas layanan dan kesesuaian pesyaratan layanan. Hal positif ini sangat bagus dikarenakan kompetensi petugas layanan dinilai sudah baik dan perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan.

**Tabel 11.** Nilai IKM Fakultas Kedokteran

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.48	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.42	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.34	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.41	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.04	C
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.40	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.41	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.49	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.44	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.09	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.31	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.31			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.31 \times 25) = 82.83$			
Mutu Pelayanan = <b>82.83</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

### 6.5.7 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Teknik

Berdasarkan data dalam UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Teknik (FT) berturut-turut berjumlah 254 dosen, 116 tendik, dan 6010 mahasiswa. Dari jumlah populasi sekitar 6380 orang, responden yang mengisi SKM di FT sebanyak 185 orang (2.9%) dengan rincian dosen 57 orang (22.4%), tendik 30 orang (25.9%), mahasiswa 67 orang (1.1%), alumni 27 orang, dan 4 orang pihak luar sebagaimana pada Gambar 9, Jumlah responden dibanding populasi yang ada di FT sangatlah jauh perbandingannya terutama pada responden mahasiswa. Hal ini disebabkan karena FT kurang memberikan sosialisasi dan kesadaran khususnya kepada mahasiswa terkait pentingnya memberikan penilaian layanan di FT.



**Gambar 9.** Jumlah responden Fakultas Teknik

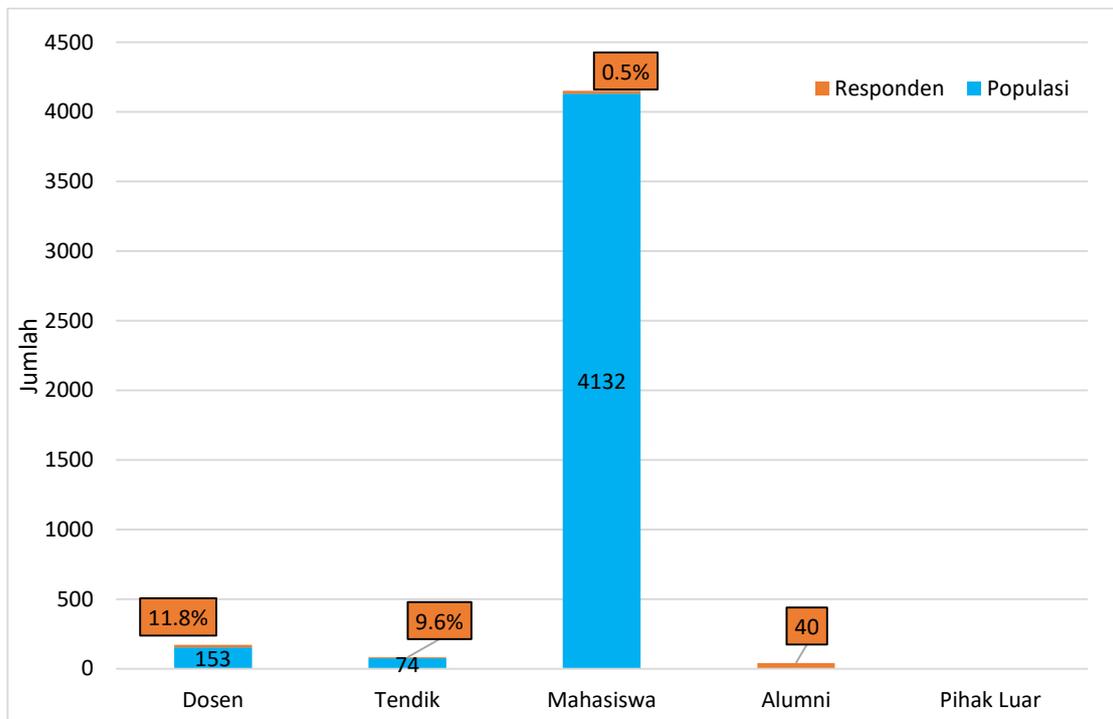
Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 12, FT mendapatkan nilai IKM 85.11 kategori baik. Dari 11 unsur layanan, 4 diantaranya dinilai sangat baik oleh responden, dan 7 unsur layanan dinilai baik. Hasil ini merupakan kondisi yang positif bagi FT karena unsur layanan yang mendapatkan nilai sangat baik ada 4 unsur. Nilai tertinggi ada pada unsur biaya/ tarif layanan, kompetensi, sikap petugas layanan, dan kesesuaian persyaratan layanan. Adapun unsur layanan dengan nilai terendah adalah sarana prasarana, dan kecepatan layanan. Yang dimaksud pada unsur layanan tersebut adalah pembaharuan sarana prasarana pendukung perkuliahan, laboratorium serta kecepatan layanan akademik. Sehingga kedepan FT perlu memperbaiki kondisi tersebut.

**Tabel 12.** Nilai IKM Fakultas Teknik

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.53	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.43	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.29	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.36	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.59	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.48	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.46	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.54	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.54	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.28	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.34	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.40			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.40 \times 25$ ) = 85.11			
Mutu Pelayanan = <b>85.11</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

### 6.5.8 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas MIPA

Berdasarkan data dalam UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) berturut-turut berjumlah 153 dosen, 74 tendik, dan 4132 mahasiswa. Dari jumlah total populasi sekitar 4359 orang, responden yang mengisi SKM di FMIPA adalah 84 orang (1.9%) dengan rincian dosen 18 orang (11.8%), tendik 7 orang (9.6%), mahasiswa 19 orang (0.5%), dan alumni 40 orang sebagaimana pada Gambar 10. Jumlah responden keseluruhan dibanding populasi yang ada sangatlah rendah. Hal ini dikarenakan kurang maksimalnya sosialisasi dan arahan ditingkat fakultas kepada civitas FMIPA untuk menilai layanan melalui SKM.



**Gambar 10.** Jumlah responden Fakultas MIPA

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 13, FMIPA mendapatkan nilai IKM 83.12 kategori baik. Seluruh unsur layanan di FMIPA mendapat penilaian baik dari responden. Unsur layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Kesesuaian persyaratan pelayanan. Adapun unsur layanan yang memperoleh nilai terendah adalah kecepatan layanan dan sarana prasarana. Dengan hasil ini maka diharapkan pimpinan FMIPA bisa menindaklanjuti mulai dari unsur layanan yang memperoleh nilai terendah berkaitan dengan kecepatan layanan akademik dan perawatan dan pembaharuan sarana prasarana pendukung pembelajaran dikelas maupun laboratorium.

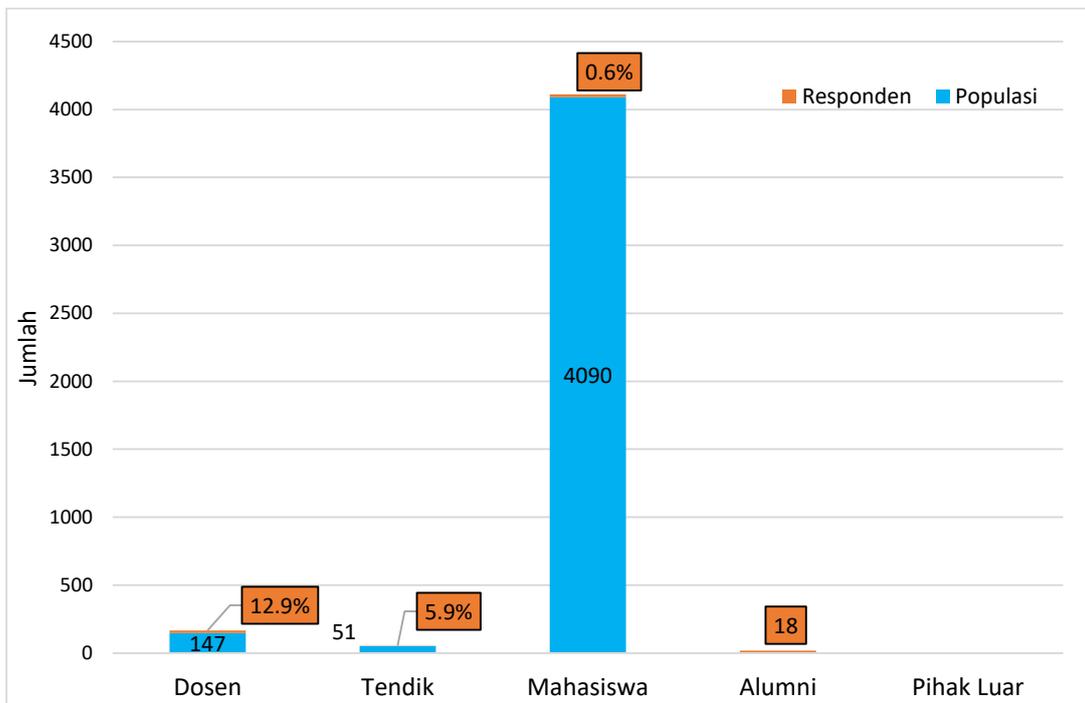
**Tabel 13.** Nilai IKM Fakultas MIPA

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.48	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.43	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.21	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.29	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.31	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.42	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.45	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.42	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.40	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.25	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.29	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.32			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.32 \times 25$ ) = 83.12			
Mutu Pelayanan = <b>83.12</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

#### 6.5.9 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas FPIK

Berdasarkan data dalam UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK) berturut-turut berjumlah 147 dosen, 51 tendik, dan 4090 mahasiswa. Dari jumlah total populasi sekitar 4288 orang, responden yang memberikan penilaian melalui SKM sebanyak 63 orang (1.5%) dengan rincian dosen 19 orang (12.9%), tendik 3 orang (5.9%), mahasiswa 23 orang (0.6%), dan alumni 18 orang sebagaimana pada Gambar 11. Jumlah responden ini tentunya terlalu sedikit dibanding populasi civitas yang merasakan layanan di lingkungan FPIK. Sehingga kedepan FPIK perlu mengadakan sosialisasi dan arahan lebih intensif terkait partisipasi responden dalam pengisian SKM.



**Gambar 11.** Jumlah responden FPIK

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 14, FPIK mendapatkan nilai IKM 74 kategori kurang baik. 6 dari 11 unsur layanan yang ada di FPIK mendapatkan nilai kurang baik. Hal ini harus menjadi perhatian khusus bagi pimpinan FPIK kedepannya. Beberapa hal yang dinilai kurang baik oleh responden diantaranya kemudahan prosedur, kecepatan layanan, ketepatan waktu layanan, kompetensi petugas layanan, sarana prasarana, dan penanganan keluhan. Hal-hal berkaitan dengan sarana prasarana kelas dan pendukung perkuliahan yang rusak dan perlu pembaharuan, kemudian keinginan perbaikan SOP, kecepatan layanan mahasiswa menjadi saran dari responden di FPIK.

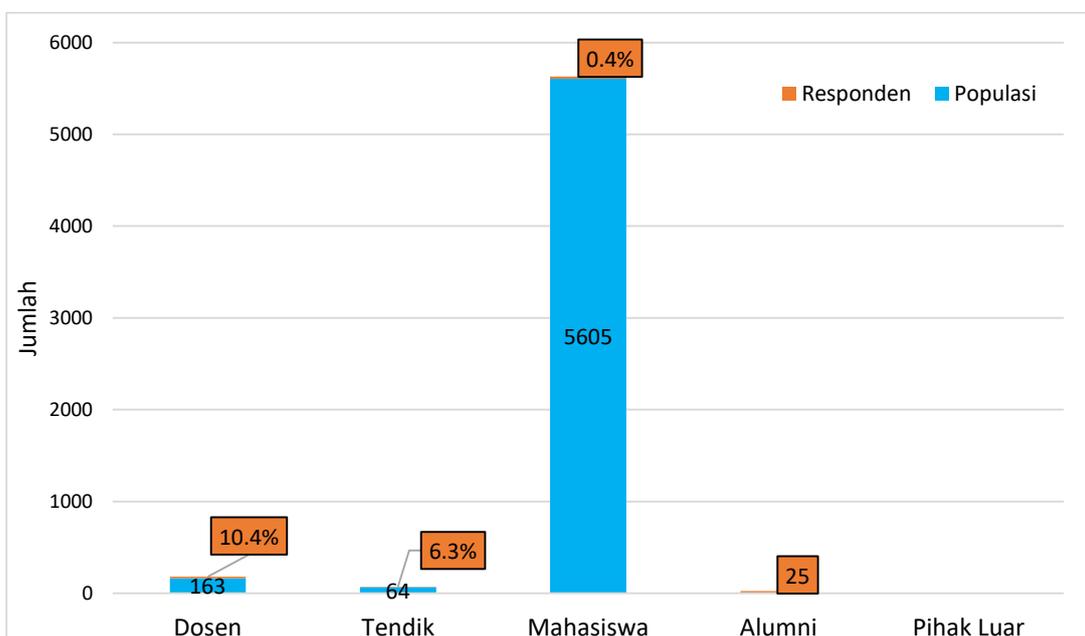
**Tabel 14.** Nilai IKM FPIK

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.08	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	2.94	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.79	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	2.98	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.10	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.11	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.06	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.05	C
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.08	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	2.76	C
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	2.94	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.96			
Nilai IKM setelah dikonversi $(2.96 \times 25) = 74$			
Mutu Pelayanan = <b>74</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>C (Kurang Baik)</b>			

#### 6.5.10 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Berdasarkan data dalam UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) berturut-turut berjumlah 163 dosen, 64 tendik, dan 5605 mahasiswa. Dari jumlah total populasi sekitar 5832, responden yang mengikuti SKM di FISIP sebanyak 71 orang (1.2%) dengan rincian dosen 17 orang (10.4%), tendik 4 orang (6.3%), mahasiswa 25 orang (0.4%), dan alumni 25 orang sebagaimana pada Gambar 12. Kondisi jumlah responden ini tentunya terlalu sedikit dibanding populasi civitas yang merasakan layanan di lingkungan FISIP.



**Gambar 12.** Jumlah responden FISIP

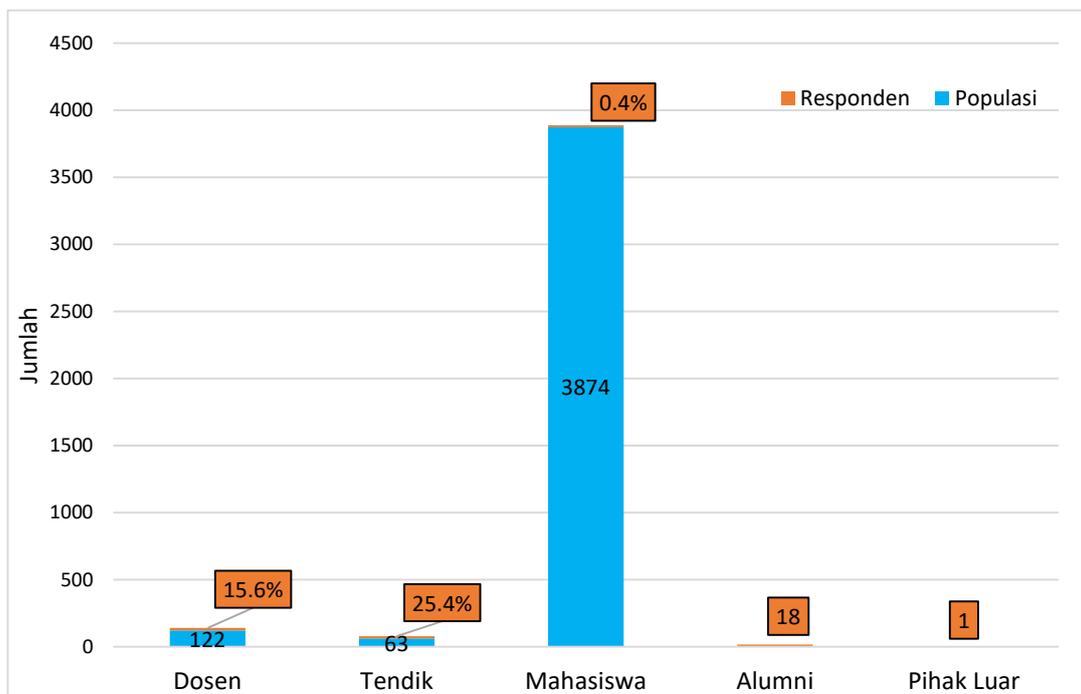
Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 15, FISIP mendapatkan **nilai IKM 79.38 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan mendapatkan penilaian baik dari responden. Namun begitu ada 1 unsur layanan yang memperoleh nilai kurang baik yaitu kecepatan layanan. Kecepatan layanan yang dimaksud adalah layanan-layanan kepada civitas yang menginginkan lebih diperbaiki lagi berkaitan dengan alur dan kecepatan dalam merespon dan menyelesaikan layanan. Termasuk beberapa unsur layanan lainnya yang perlu menjadi bahan perbaikan adalah penanganan pengaduan yang dirasa responden masih lama dalam penyelesaiannya. Adapun unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah kewajaran biaya/ tariff layanan.

**Tabel 15.** Nilai IKM FISIP

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.	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 Indeks kepuasan adalah = 3.18			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.18 \times 25$ ) = 79.38			
Mutu Pelayanan = <b>79.38</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

### 6.5.11 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Teknologi Pertanian

Berdasarkan data dalam UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Teknologi Pertanian (FTP) berturut-turut berjumlah 122 dosen, 63 tendik, dan 3874 mahasiswa. Dari jumlah total populasi sekitar 4059, responden yang mengisi SKM di FTP sebanyak 68 orang (1.7%) dengan rincian dosen 19 orang (15.6%), tendik 16 orang (25.4%), mahasiswa 14 orang (0.4%), alumni 18 orang, dan pihak luar 1 orang sebagaimana pada Gambar 13. Jumlah responden yang sangat sedikit khususnya dari mahasiswa ini menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan SKM berikutnya sehingga kedepan para mahasiswa perlu diberikan sosialisasi dan pemahaman tentang pentingnya memberikan *feedback*/ penilaian terhadap layanan institusinya.



**Gambar 13.** Jumlah responden FTP

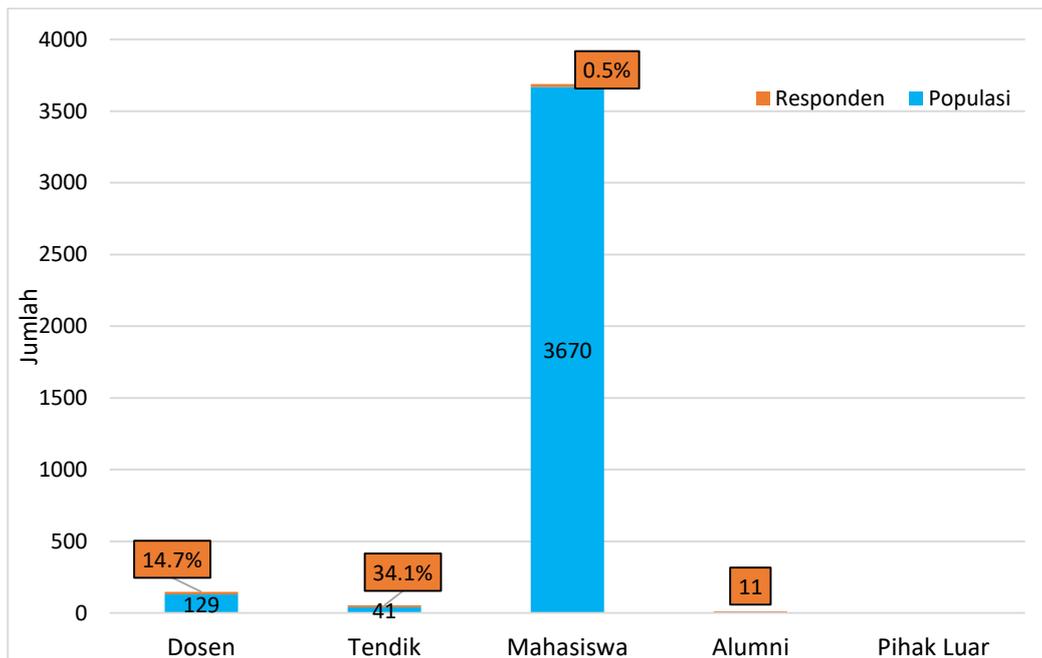
Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 16, nilai IKM FTP adalah **79.25 dalam kategori baik**. Semua unsur layanan mendapatkan dinilai dalam kategori baik oleh responden. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah kewajaran biaya/ tarif layanan dan kesesuaian persyaratan layanan. Sedangkan unsur layanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih untuk ditingkatkan kualitasnya adalah sarana prasarana dan penanganan pengaduan. Hal ini terkait dengan harapan responden tentang penambahan maupun pembaharuan sarana prasarana penunjang perkuliahan, selain itu penanganan pengaduan dalam layanan akademik supaya ditingkatkan kecepatannya.

**Tabel 16.** Nilai IKM FTP

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.35	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.31	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.10	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.13	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.37	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.29	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.24	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.15	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.16	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.06	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.06	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.17			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.17 \times 25$ ) = 79.25			
Mutu Pelayanan = <b>79.25</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

#### 6.5.12 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Budaya

Berdasarkan data yang kami dapatkan dari UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa kisaran populasi jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Ilmu Budaya (FIB) berturut-turut berjumlah 129 dosen, 41 tendik, dan 3670 mahasiswa. Dari jumlah total populasi sekitar 3840, responden yang memberikan penilaian melalui SKM di FIB sebanyak 62 orang (1.6%) dengan rincian dosen 19 orang (14.7%), tendik 14 orang (34.1%), mahasiswa 18 orang (0.5%), dan alumni 11 orang sebagaimana pada Gambar 14. Jumlah responden dari unsur mahasiswa perlu menjadi evaluasi bagi FIB karena mengingat mahasiswa adalah pengguna terbesar layanan akademik.



**Gambar 14.** Jumlah responden FIB

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 17, FIB memperoleh penilaian dari responden dengan **nilai 83.21 yang termasuk dalam kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan mendapatkan penilaian dalam kategori baik. Bahkan ada satu unsur layanan yang dinilai dengan kategori sangat baik oleh responden yaitu kesesuaian persyaratan layanan. Meskipun demikian, tetap ada evaluasi yang harus dilakukan FIB yaitu memperbaiki dan meningkatkan kualitas kecepatan layanan yang mendapatkan nilai paling rendah. Sebagian besar responden menginginkan kualitas layanan yang ada selama ini perlu ditingkatkan kecepatan maupun alur prosedurnya.

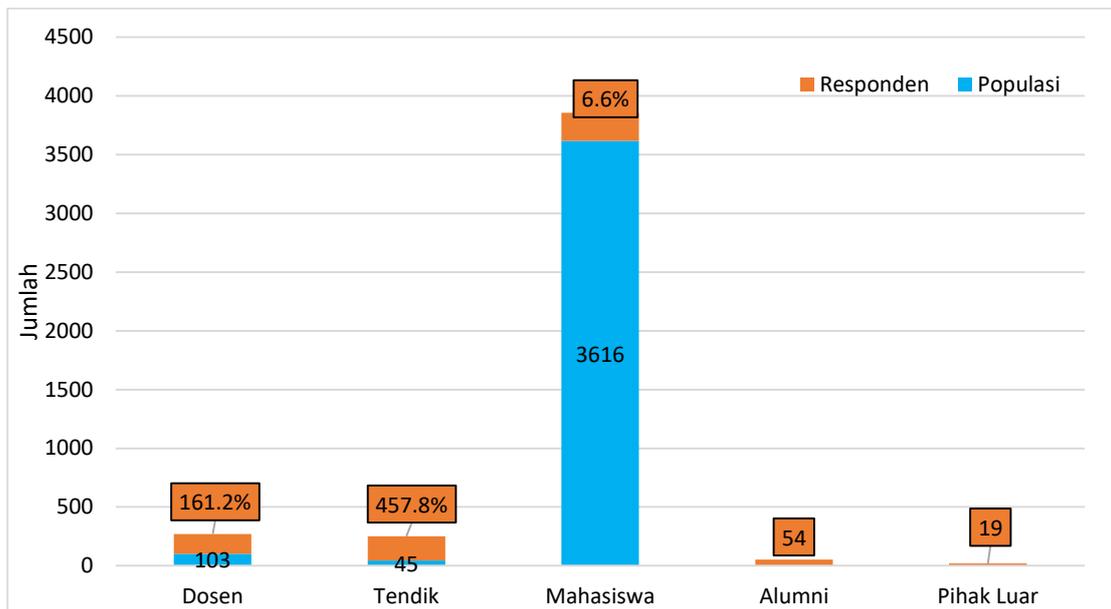
**Tabel 17.** Nilai IKM FIB

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.53	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.39	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.19	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.32	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.31	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.40	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.37	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.39	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.48	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.23	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.37	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.33			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.33 \times 25$ ) = 83.21			
Mutu Pelayanan = <b>83.21</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

#### 6.5.13 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Komputer

Berdasarkan data dari UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa kisaran populasi jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) berturut-turut berjumlah 103 dosen, 45 tendik, dan 3616 mahasiswa. Dari jumlah populasi tersebut, responden yang memberikan penilaian melalui SKM di FILKOM sebanyak dosen 166 orang (161.2%), tendik 206 orang (457.8%), mahasiswa 240 orang (6.6%), alumni 54 orang, dan pihak luar 19 orang sebagaimana pada Gambar 15. Jumlah responden di FILKOM sudah banyak, meskipun begitu yang perlu menjadi perhatian adalah jumlah responden dari unsur dosen dan tendik yang jauh lebih banyak melampaui jumlah populasi yang ada di FILKOM. Nilai positif yang bisa dicontoh oleh fakultas lain adalah FILKOM memberikan sosialisasi kepada sluruh civitas dilingkungan FILKOM, sehingga pengisian SKM bisa maksimal baik dari sisi jumlah responden maupun hasil SKM.



**Gambar 15.** Jumlah responden FILKOM

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 18, FILKOM memperoleh hasil positif yaitu mendapatkan penilaian **91.94 dengan kategori sangat baik**. Hal ini sekaligus menjadikan FILKOM menjadi satu-satunya fakultas yang memperoleh nilai IKM tertinggi diantara fakultas lainnya. Beberapa faktor yang membuat FILKOM memperoleh hasil yang positif dalam survei tahun ini adalah FILKOM memberikan sosialisasi dan edukasi tentang pentingnya pelaksanaan SKM pada sebuah institusi sehingga berpengaruh pada tingkat kesadaran responden dan partisipasi civitas dalam memberikan *feedback* terhadap layanan di lingkungan FILKOM.

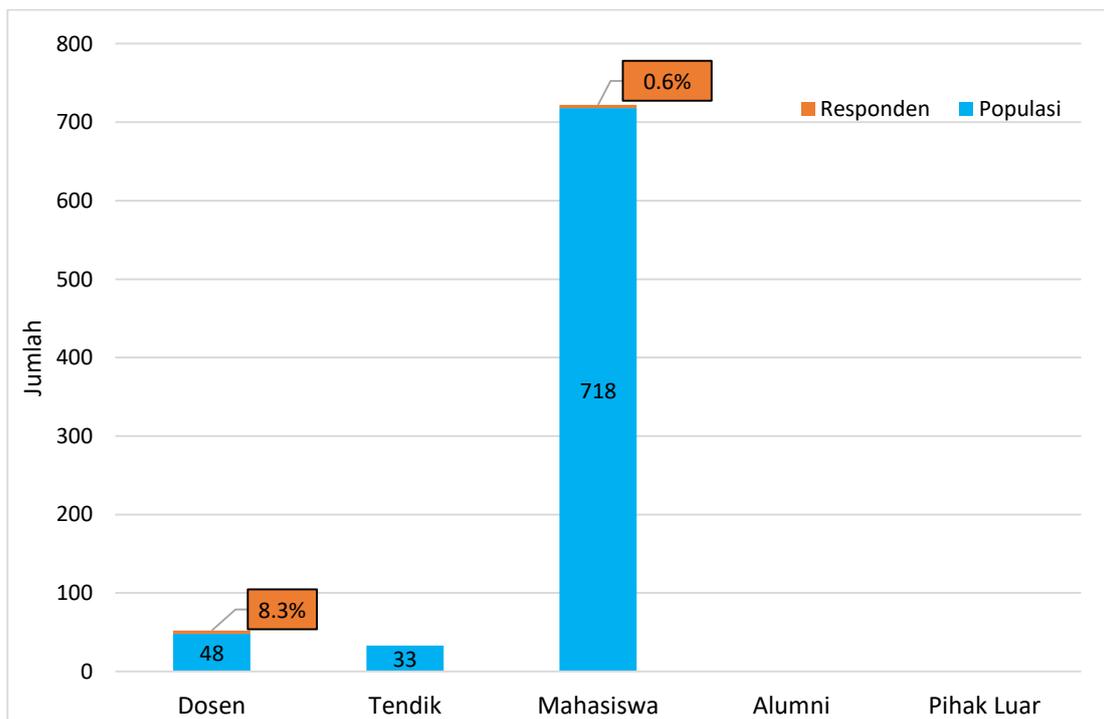
**Tabel 18.** Nilai IKM FILKOM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.77	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.71	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.63	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.66	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.63	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.72	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.74	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.75	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.74	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.82	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.70	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.68			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.68 \times 25) = 91.94$			
Mutu Pelayanan = <b>91.94</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

#### 6.5.14 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Kedokteran Gigi

Dari data yang kami peroleh dalam UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa kisaran populasi jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Kedokteran Gigi (FKG) berturut-turut berjumlah 48 dosen, 33 tendik, dan 718 mahasiswa. Dari jumlah total populasi sekitar 799 orang, responden yang memberikan penilaian melalui SKM di FKG hanya 8 orang (1%) dengan rincian dosen 4 orang (8.3%), dan mahasiswa 4 orang (0.6%) sebagaimana pada Gambar 16. Jika dibandingkan dengan populasi yang ada, maka jumlah responden di FKG sangat sedikit. Hal ini disebabkan kurangnya arahan dan sosialisasi FKG kepada civitas sehingga hasil SKM juga kurang maksimal karena penilaian hanya diisi oleh sedikit orang.



**Gambar 16.** Jumlah responden FKG

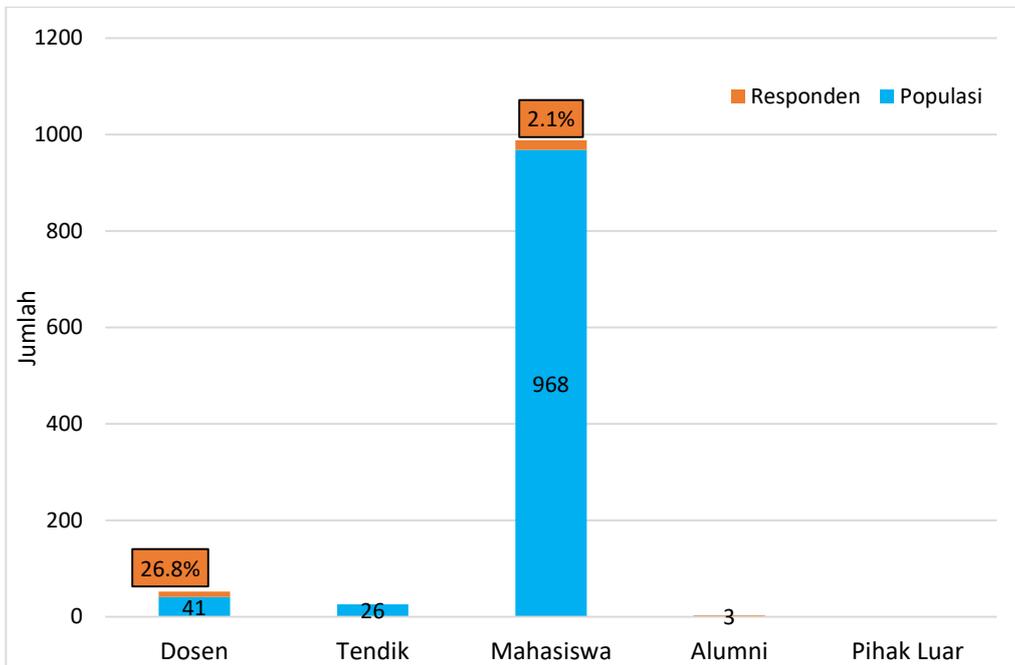
Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 19, FKG mendapat **nilai 81.84 dan termasuk kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan dinilai baik oleh para responden. Adapun unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sikap petugas layanan dengan kategori sangat baik. Hal ini merupakan kondisi yang positif mengingat sikap dan perilaku dalam melayani dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Sedangkan unsur layanan yang memperoleh nilai terendah adalah kewajaran biaya/ tarif layanan. Hal ini dikarenakan responden merasa biaya perkuliahan yg telah dibayarkan dianggap terlalu tinggi dan belum sebanding dengan sarana prasarana akademik yang ada. Selain itu, FKG tergolong fakultas yang baru didirikan sehingga dari sisi sarana prasarana masih dalam tahap pemenuhan.

**Tabel 19.** Nilai IKM FKG

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.50	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.50	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.25	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.25	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	2.63	C
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.25	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.50	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.50	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.63	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.13	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.25	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.27			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.27 \times 25) = 81.84$			
Mutu Pelayanan = <b>81.84</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

### 6.5.14 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Kedokteran Hewan

Berdasarkan data dalam UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa kisaran populasi jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Kedokteran Hewan (FKH) berturut-turut berjumlah 41 dosen, 26 tendik, dan 968 mahasiswa. Dari jumlah total populasi kisaran 1035 orang, responden yang memberikan penilaian melalui SKM sebanyak 34 orang (3.3%) terdiri dari dosen 11 orang (26.8%), mahasiswa 20 orang (2.1%), dan alumni 3 orang sebagaimana pada Gambar 17. Secara umum jumlah responden tersebut masih sedikit, sehingga kedepan FKH supaya lebih fokus dalam mensosialisasikan dan mengawal pelaksanaan SKM kepada civitas di lingkungan FKH.



**Gambar 17.** Jumlah responden FKH

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 20, FKH mendapat nilai 74.05 dalam kategori kurang baik. Ada 6 unsur layanan dari 11 unsur memperoleh penilaian kurang baik diantaranya kemudahan prosedur, kecepatan, ketepatan waktu layanan, kesesuaian layanan dengan maklumat, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan. Sebagian besar responden mengeluhkan prosedur administrasi layanan akademik, persuratan yang harus diperbaiki baik kecepatan dan ketepatan waktunya. Selain itu sarana prasarana pendukung akademik dirasakan oleh responden perlu perbaikan dan perawatan seperti kursi, AC, toilet dan lain-lain. Adapun unsur layanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu kesesuaian persyaratan layanan.

**Tabel 20.** Nilai IKM FKH

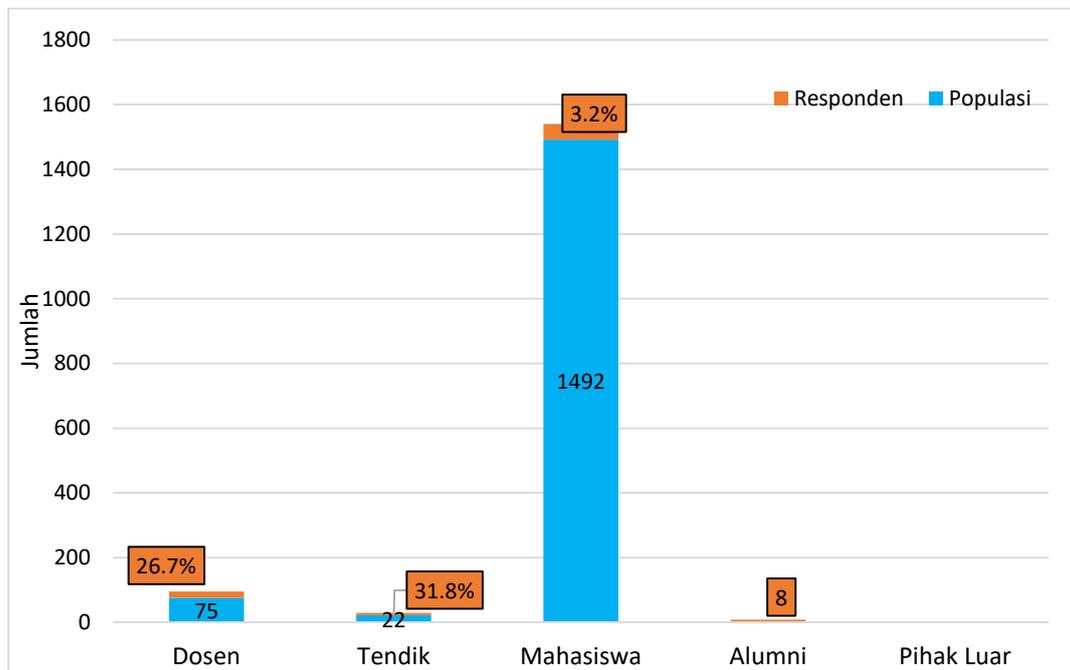
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.26	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	2.94	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.65	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	2.85	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.24	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.03	C
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.15	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.09	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.18	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	2.74	C
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	2.79	C

Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.96
Nilai IKM setelah dikonversi $(2.96 \times 25) = 74.05$
Mutu Pelayanan = <b>74.05</b>
Kinerja Unit Pelayanan = <b>C (Kurang Baik)</b>

#### 6.5.15 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Kesehatan

Berdasarkan data dalam UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa kisaran populasi jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Ilmu Kesehatan (FIKES) berturut-turut berjumlah 75 dosen, 22 tendik, dan 1492 mahasiswa. Dari jumlah total populasi sekitar 1589 orang, responden yang memberikan penilaian melalui SKM sebanyak 83 orang (5.2%) terdiri dari dosen 20 orang (26.7%), tendik 7 orang (31.8%), mahasiswa 48 orang (3.2%), dan alumni 8 orang sebagaimana pada Gambar 18. Jumlah responden tersebut masih sedikit khususnya dari unsur mahasiswa sebagai pelanggan terbanyak yang merasakan layanan. Sehingga kedepan FIKES seharusnya bisa memberikan sosialisasi kepada para mahasiswa.



**Gambar 18.** Jumlah responden FIKES

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 21, FIKES mendapat nilai 84.74 dalam kategori baik. Sebagai fakultas baru kualitas layanan disemua unsur layanan sudah dinilai baik oleh responden. Bahkan ada 2 unsur layanan yang dinilai sangat baik yaitu kesesuaian layanan dengan maklumat layanan, dan sikap petugas dalam melayani. Hal ini perlu dipertahankan oleh FIKES dalam melayani kepada pengguna layanan. Namun begitu bahan evaluasi juga perlu diperhatikan pada unsur layanan yang mendapat nilai terendah yaitu sarana prasarana yang dirasa responden FIKES sebagai fakultas baru butuh terus melengkapi sarana prasarana penunjang perkuliahan.

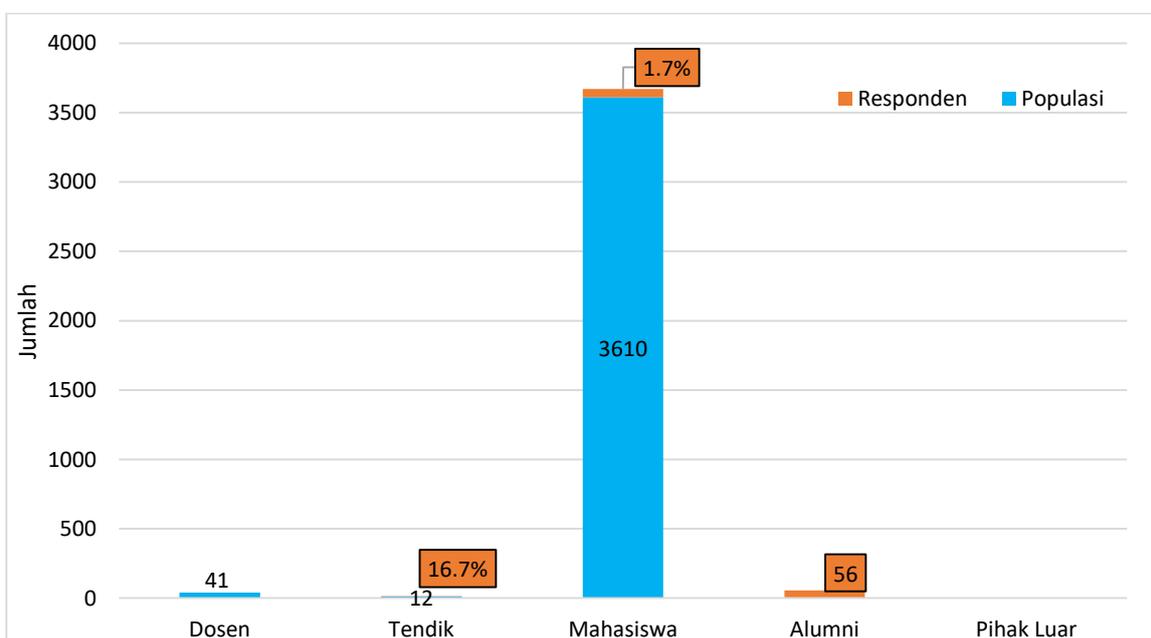
**Tabel 21.** Nilai IKM FIKES

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.49	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.45	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.31	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.34	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.36	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.53	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.52	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.52	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.57	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.24	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.34	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.39			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.39 \times 25$ ) = 84.74			
Mutu Pelayanan = <b>84.74</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

#### 6.5.16 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Vokasi

Berdasarkan data dalam UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa kisaran populasi jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Fakultas Vokasi (F.Vokasi) berturut-turut berjumlah 41 dosen, 12 tendik, dan 3610 mahasiswa. Dari jumlah total populasi sekitar 3663 orang, responden yang memberikan penilaian melalui SKM sebanyak 119 orang (3.2%) terdiri dari tendik 2 orang (16.7%), mahasiswa 61 orang (1.7%), dan alumni 56 orang sebagaimana pada Gambar 19. Sehingga ditahun berikutnya F.Vokasi supaya bisa meningkatkan jumlah respondennya dikarenakan masih sedikit dibandingkan populasi yg ada.



**Gambar 19.** Jumlah responden Fakultas Vokasi

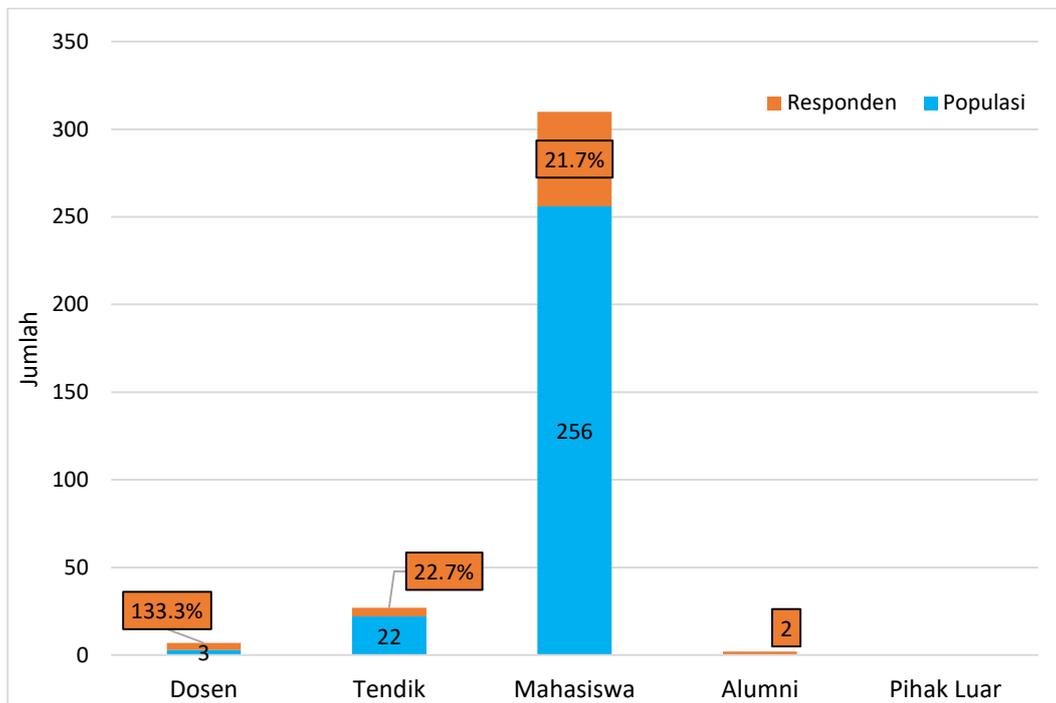
Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 22, Vokasi mendapat nilai 77.31 dalam kategori baik. Sebagian besar unsur layanan mendapatkan nilai baik dari responden. Seperti unsur layanan sikap petugas layanan, dan kompetensi petugas layanan sudah dirasa baik oleh responden. Hanya saja ada 3 unsur layanan yang perlu menjadi perhatian serius oleh Vokasi yaitu kemudahan prosedur, kecepatan, dan ketepatan waktu layanan. Semua unsur tersebut berkaitan dengan proses layanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Saran dan harapan responden kepada F.Vokasi supaya prosedur, kecepatan melayani, persuratan, pengurusan daftar wisuda, dan lain-lain bisa diperbaiki kualitasnya baik dari sisi kecepatan dan ketepatan waktu layanan.

**Tabel 22.** Nilai IKM Fakultas Vokasi

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.20	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	2.97	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.87	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.02	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.19	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.14	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.16	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.29	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.27	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.10	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.14	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.09			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.09 \times 25$ ) = 77.31			
Mutu Pelayanan = <b>77.31</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

### 6.5.17 Hasil SKM terhadap layanan Sekolah Pascasarjana

Dari data yang kami peroleh di UB dalam angka 2022, disebutkan bahwa kisaran populasi jumlah dosen, tendik, mahasiswa, alumni, dan pihak luar di Sekolah Pascasarjana berturut-turut berjumlah 3 dosen, 22 tendik, dan 256 mahasiswa. Dari jumlah total populasi sekitar 281 orang, responden yang memberikan penilaian melalui SKM sebanyak 65 orang (23.1%) dengan rincian dosen 4 orang (133.3%), tendik 5 orang (22.7%), mahasiswa 54 orang (21.7%), dan alumni 2 orang sebagaimana pada Gambar 20. Kondisi jumlah responden ini sudah mencukupi bagi Pascasarjana.



**Gambar 20.** Jumlah responden Pascasarjana

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 23, Pascasarjana mendapat **nilai 87.09 dalam kategori baik**. Hal tersebut Nampak pada unsur layanan yang dinilai yaitu 6 diantara 11 unsur layanan mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Sebagian besar responden hanya menginginkan kondisi layanan di Pascasarjana terus dipertahankan dan ditingkatkan. Sekaligus responden menginginkan pembaruan sarana prasarana pendukung perkuliahan, mengingat dari sisi sarana prasana Pascasarjana termasuk fakultas yang minim pembangunan dan pembaruan.

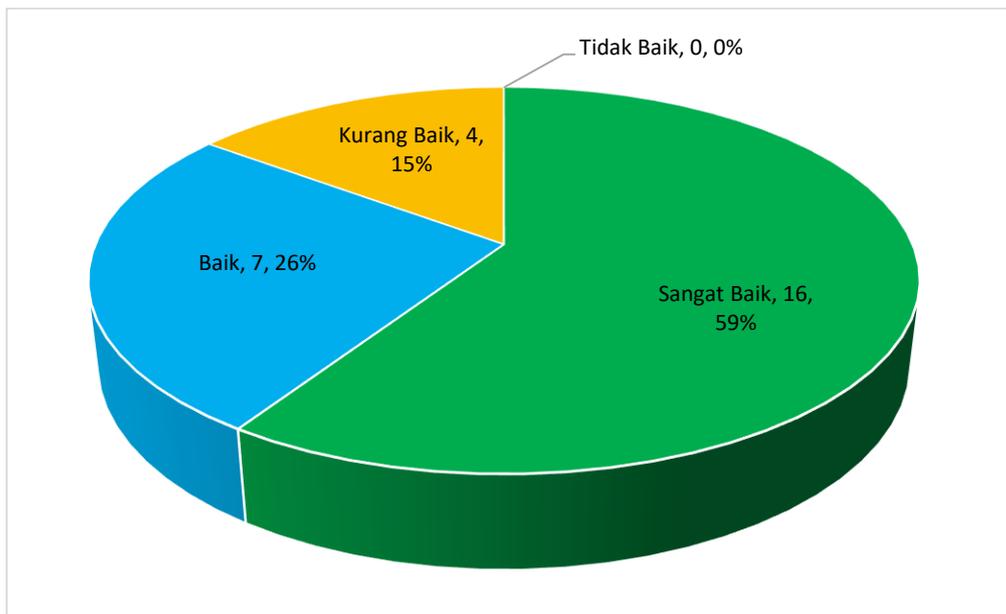
**Tabel 23.** Nilai IKM pascasarjana

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.65	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.60	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.37	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.34	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.46	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.63	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.55	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.58	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.68	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.42	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.43	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.48			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.48 \times 25$ ) = 87.09			
Mutu Pelayanan = <b>87.09</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

## 6.6 Hasil SKM terhadap layanan Unit Kerja

Berdasarkan analisis hasil SKM tahun ini, didapatkan penilaian untuk 27 unit kerja dilingkungan UB. Sebagaimana pada Gambar 21, 16 unit kerja (59%) mendapatkan penilaian sangat baik dari responden, 7 unit kerja (26%) dinilai baik, dan 4 unit kerja (15%) dinilai kurang baik oleh responden, dan tidak ada unit kerja dengan penilaian tidak baik. Hal ini tentunya menjadi modal positif bagi UB dikarenakan sudah banyak unit kerja dengan kualitas layanan sangat baik. Tinggal ditahun depan bagaimana meningkatkan kualitas layanan unit kerja dengan kategori kurang baik menjadi baik, dan yang sudah dalam kualitas baik menjadi sangat baik.



**Gambar 21.** Persentase nilai IKM pada unit kerja

Sebagaimana pada Tabel 24, Jumlah total responden SKM yang menilai unit kerja sebanyak 1786 orang. beberapa unit kerja dengan jumlah responden yang banyak/ diatas 50 responden diantaranya Rektorat UB, Direktorat Administrasi Layanan Akademik, LPM, LSIH, dan Klinik UB. Dan beberapa unit kerja lainnya rata-rata berjumlah dibawah 20 orang. Jumlah tersebut cukup sedikit bagi masing-masing unit kerja. Sehingga bagi seluruh unit kerja diharapkan untuk mengarahkan pelanggan untuk mengisi SKM setiap setelah selesai menerima layanan melalui qr-code atau link yang telah disebarakan di meja layanan masing-masing unit kerja.

**Tabel 24:** Hasil Nilai IKM Unit Kerja UB

No	Tempat Survei	Jumlah Responden	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	Rektorat UB	89	91.97	Sangat Baik
2	Direktorat Administrasi Layanan Akademik	263	83.08	Baik
3	Direktorat Kemahasiswaan	7	70.07	Kurang Baik
4	Direktorat Keuangan	5	89.55	Sangat Baik
5	Direktorat SDM	16	73.41	Kurang Baik
6	Direktorat Aset	4	92.81	Sangat Baik
7	Div. Umum	10	82.13	Baik
8	LPM	260	93.53	Sangat Baik
9	LPP	1	99.00	Sangat Baik
10	LPPM	15	93.60	Sangat Baik
11	LSIH	113	88.60	Sangat Baik
12	LSSR	3	90.75	Sangat Baik

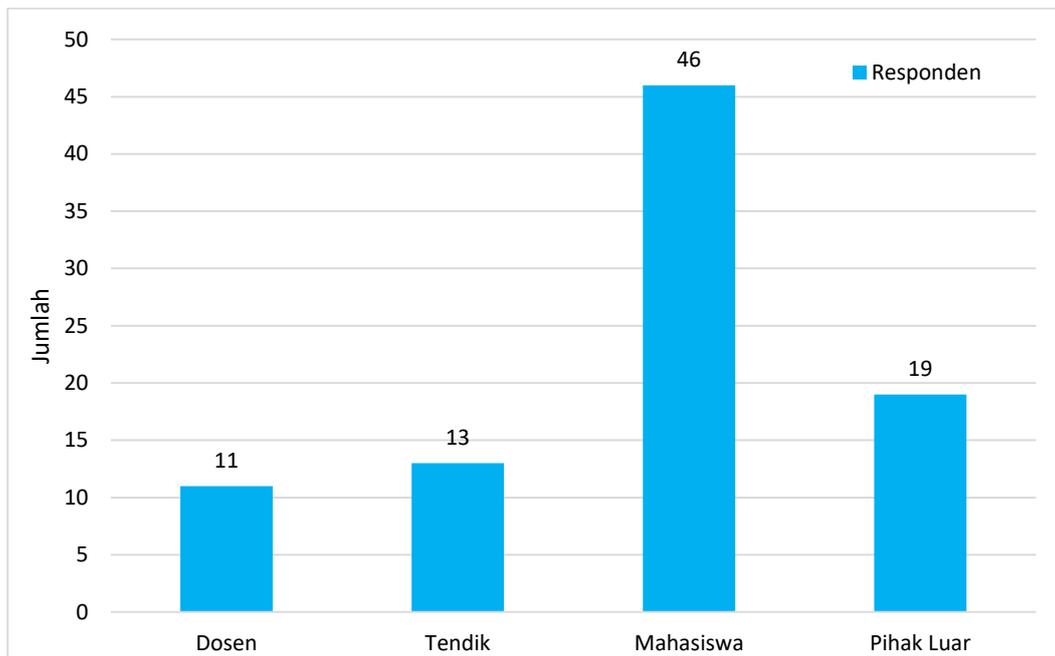
No	Tempat Survei	Jumlah Responden	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
13	Perpustakaan	17	82.32	Baik
14	UPT-STI	6	90.00	Sangat Baik
15	SPI	1	99.00	Sangat Baik
16	PLD-UB	3	95.25	Sangat Baik
17	BPU	1	78.75	Baik
18	BUA	1	69.75	Kurang Baik
19	BUNA	10	82.13	Baik
20	DIDK	20	93.15	Sangat Baik
21	RS-UB	18	72.63	Kurang Baik
22	KLINIK UB	659	87.27	Baik
23	UPT-PKM	4	93.38	Sangat Baik
24	DPKA	7	97.07	Sangat Baik
25	Biosains	1	99.00	Sangat Baik
26	KPRI	1	96.75	Sangat Baik

## 6.7 Pembahasan Hasil SKM terhadap layanan Unit Kerja

Dalam bab ini kami mencoba menjelaskan hasil survey penilaian layanan di Unit kerja mulai dari jumlah responden, hingga rincian nilai per unsur layanan yang ada pada masing-masing unit kerja.

### 6.7.1 Hasil SKM terhadap layanan Rektorat

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **89 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di rektorat UB. Sebagian besari penilaian diberikan kepada layanan meja informasi / helpdesk di lantai 1 rektorat UB. Responden terdiri dari dosen 11 orang, tendik 13 orang, mahasiswa 46, dan pihak luar 19 orang sebagaimana pada Gambar 22.



**Gambar 22.** Jumlah responden layanan rektorat UB

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 25, responden menilai pelayanan di rektorat UB, khususnya layanan *helpdesk* informasi di lantai 1 dengan nilai **91.97 kategori sangat baik**. Selain itu semua unsur layanan mendapatkan kategori sangat baik dari para pelanggan yang merasakan layanan tersebut. Hal ini merupakan prestasi sangat baik khususnya dari petugas layanan di *helpdesk* lantai 1 rektorat UB.

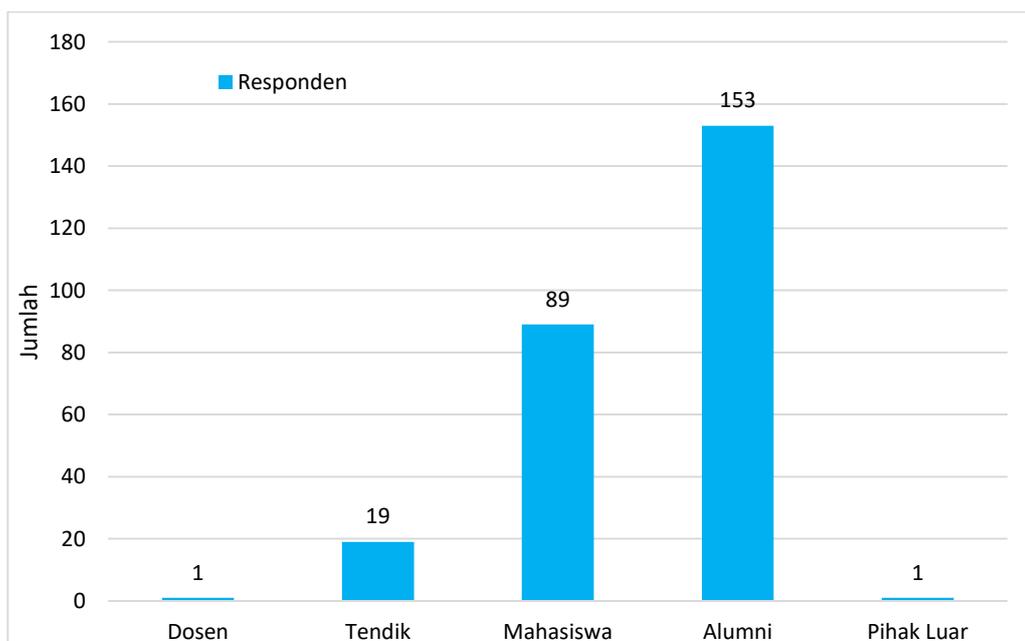
**Tabel 25.** Nilai IKM layanan rektorat UB

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.74	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.75	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.66	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.64	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan	3.79	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.71	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.71	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.80	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.81	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.64	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.63	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.68			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.68 \times 25$ ) = 91.97			
Mutu Pelayanan = <b>91.97</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 6.7.2 Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Adminsitasi Layanan Akademik

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **263 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Direktorat Administrasi Layanan Akademik (DALA). Responden terdiri dari dosen 1 orang, tendik 19 orang, mahasiswa 89 orang, alumni 153 orang, dan pihak luar 1 orang sebagaimana pada Gambar 23. Dari jumlah responden yang cukup banyak ini sebagai bukti bahwa dalam pelaksanaan SKM ini DALA berhasil mengarahkan pelanggannya untuk memberikan penilaian dari layanan yang mereka terima.



**Gambar 23.** Jumlah responden DALA

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 26, Direktorat Administrasi Layanan Akademik memperoleh penilaian **83.08 kategori baik**. Semua unsur layanan dinilai baik oleh para responden. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah kesesuaian persyaratan layanan, dan

kompetensi petugas layanan. Namun begitu, ada juga unsur layanan yang harus menjadi perhatian untuk perbaikan dan peningkatan yaitu kecepatan waktu layanan yang memperoleh nilai terendah. Ada beberapa hal masukan dari responden yaitu terkait peningkatan layanan pengurusan wisuda, percepatan KTM yang belum jadi hingga saat ini, percepatan jas almamater, dan lain-lain.

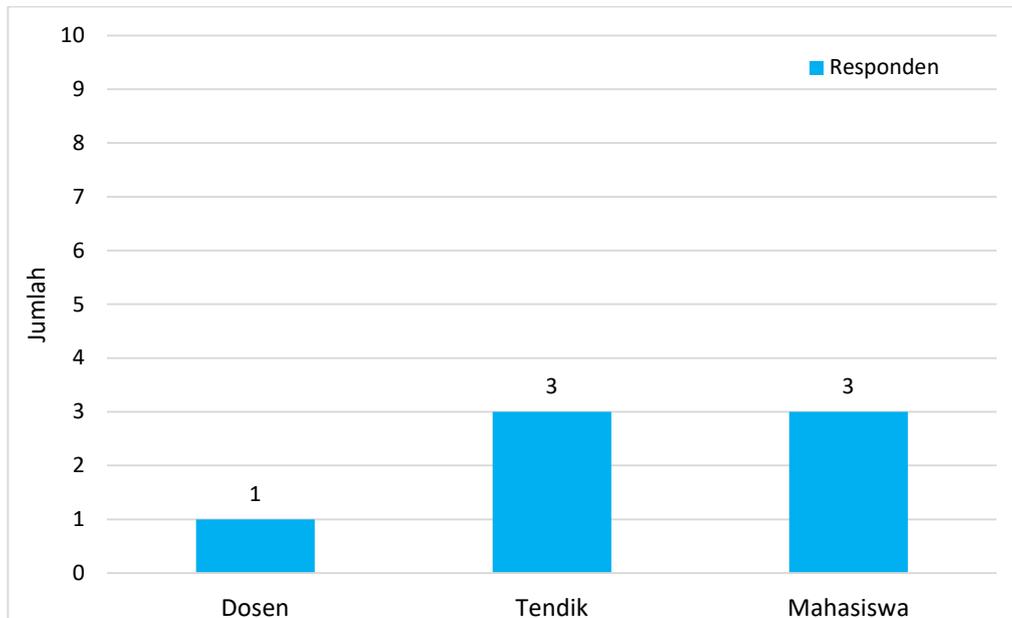
**Tabel 26.** Nilai IKM layanan DALA

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.43	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.37	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.21	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.26	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.35	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.37	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.40	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.43	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.41	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.41	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.27	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.32			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.32 \times 25$ ) = 83.08			
Mutu Pelayanan = <b>83.08</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

### 6.7.3 Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Kemahasiswaan

Dari data yang kami analisis, hanya ada sebanyak **7 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Direktorat Kemahasiswaan. Responden terdiri dari dosen 1 orang, tendik 3 orang, dan mahasiswa 3 orang sebagaimana pada Gambar 24. Jumlah responden ini sangatlah sedikit. Sehingga hasil IKM Direktorat Kemahasiswaan ini belum sepenuhnya menggambarkan

secara benar kualitas layanan yang ada. Namun demikian, hasil ini setidaknya memberikan masukan sekaligus kritikan kepada Direktorat Kemahasiswaan untuk lebih meningkatkan pelayanannya sehingga meskipun hanya sedikit responden yang terlibat dalam SKM tetap memberikan respon dan evaluasi yang positif (baik) terhadap layanan yang telah didapatkan.



**Gambar 24.** Jumlah responden Direktorat Kemahasiswaan

Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 27, hasil survei menunjukkan nilai IKM Direktorat Kemahasiswaan adalah **70.07 kategori kurang baik**. 9 dari 11 unsur layanan mendapatkan penilaian kurang baik dan tidak baik. Sisanya 1 unsur layanan mendapatkan nilai baik, dan 1 unsur layanan mendapatkan nilai sangat baik. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas layanan di Direktorat kKemahasiswaan harus diperbaiki. Beberapa kritik dan saran dari responden adalah lamanya prosedur atau layanan administrasi di Direktorat kemahasiswaan, keluhan terkait keamanan di UKM, dan lain-lain. Adapun unsur layanan kewajaran biaya dan sikap petugas layanan sudah dinilai baik oleh responden.

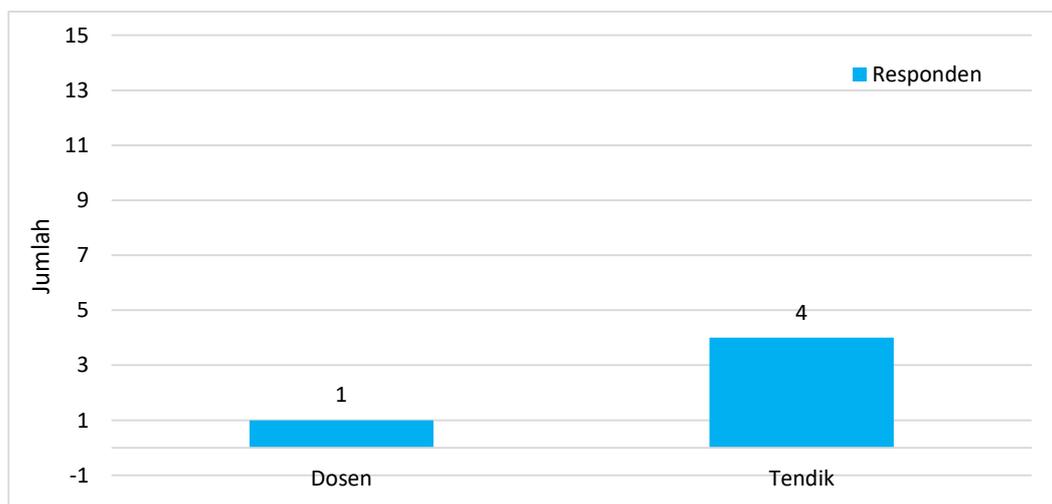
**Tabel 27.** Nilai IKM layanan Direktorat Kemahasiswaan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	2.86	C
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	2.43	D
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.57	D
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	2.43	D
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.57	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.00	C
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	2.86	C
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.00	C
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.29	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	2.86	C
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	2.29	D
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.80			
Nilai IKM setelah dikonversi (2.80 x 25) = 70.07			
Mutu Pelayanan = <b>70.07</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>C (Kurang Baik)</b>			

#### 6.7.4 Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Keuangan

Dari data yang kami analisis, hanya ada sebanyak **5 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Direktorat Kemahasiswaan. Responden terdiri dari dosen 1 orang, dan tendik 4 orang sebagaimana pada Gambar 25. Jumlah responden ini sangatlah sedikit. Sehingga hasil IKM Direktorat Keuangan ini belum sepenuhnya menggambarkan secara benar kualitas layanan yang ada. Hal ini juga dikarenakan kurangnya kesadaran tentang pentingnya evaluasi layanan melalui SK ini.



**Gambar 25.** Jumlah responden Direktorat Keuangan

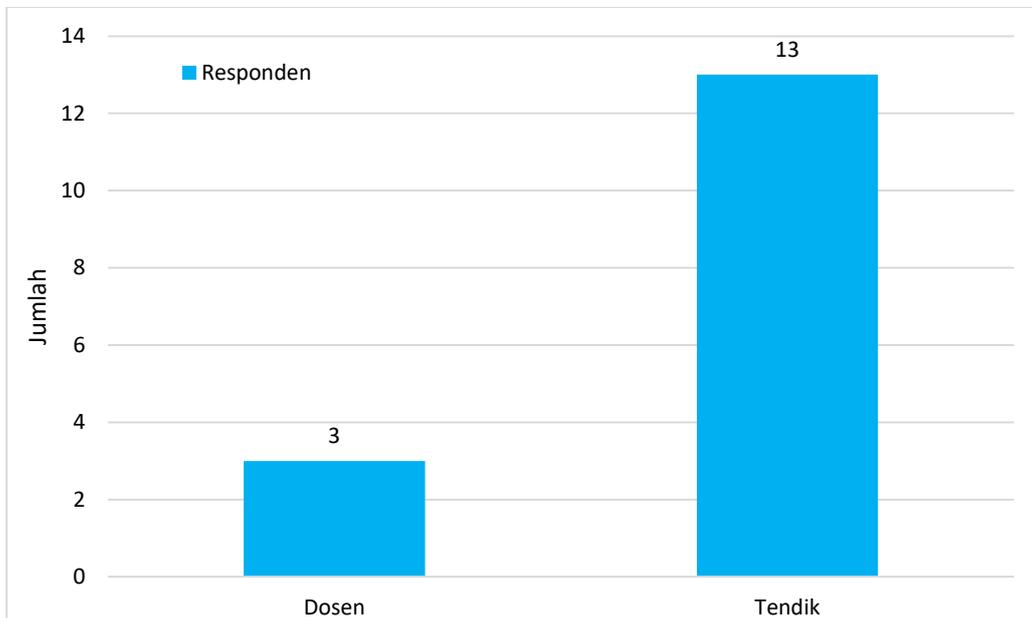
Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 28, hasil survei menunjukkan nilai IKM Direktorat Keuangan adalah **89.55 kategori sangat baik**. Sebagian besar unsur layanan dinilai sangat baik oleh responden. Hal ini patut dipertahankan dan ditingkatkan. Adapun unsur layanan yang perlu peningkatan adalah kecepatan layanan dan sikap petugas dalam melayani. Hal ini memang dirasakan oleh responden dikarenakan memang berkaitan dengan pencairan dana mungkin harus ketat sehingga berdampak pada waktu, dan berdampak juga pada sikap petugas yang melayani.

**Tabel 28.** Nilai IKM layanan Direktorat Keuangan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.60	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.60	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.40	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.60	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.60	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.60	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.60	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.40	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.80	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.60	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.58			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.58 \times 25) = 89.55$			
Mutu Pelayanan = <b>89.55</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 6.7.5 Hasil SKM terhadap layanan Direktorat SDM

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **16 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Direktorat Sumber Daya Manusia (SDM). Responden terdiri dari dosen 3 orang, dan 13 tendik 19 orang sebagaimana pada Gambar 26. Jumlah responden ini juga tergolong sedikit dikarenakan kurangnya arahan dari Direktorat SDM kepada pelanggan yang sudah dilayani. Selain itu sebagian besar responden dari unsur dosen dan tendik karena berkaitan dengan pengurusan kepegawaian di UB.



**Gambar 26.** Jumlah responden direktorat SDM

Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 29, hasil survei menunjukkan nilai IKM Direktorat SDM adalah **73.41 kategori kurang baik**. Selain itu, sebagian besar unsur layanan mendapatkan nilai kurang baik dari responden. Beberapa saran dari responden yaitu menginginkan keterbukaan informasi tentang kepegawaian mohon bisa disosialisasikan secara menyeluruh kepada dosen ataupun tendik di lingkungan UB. Hal ini tentunya harus menjadi fokus perbaikan Direktorat SDM ditahun-tahun mendatang. Selain itu kemudahan prosedur, kecepatan, ketepatan waktu layanan juga seharusnya diperbaiki kualitasnya oleh Direktorat Kemahasiswaan.

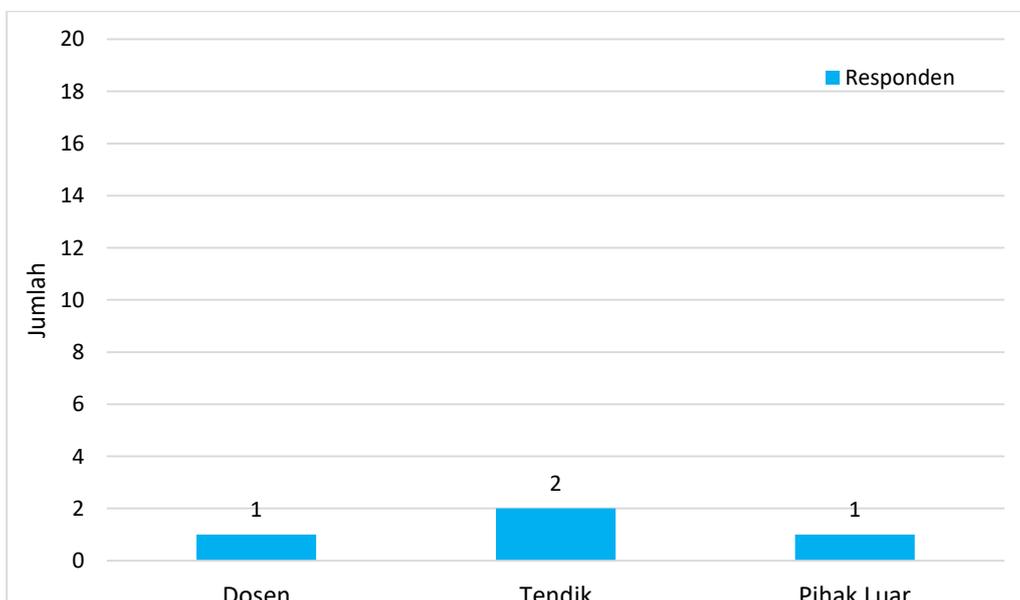
**Tabel 29.** Nilai IKM layanan SDM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.00	C
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	2.94	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.88	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	2.81	C

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.06	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	2.94	C
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	2.94	C
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.00	C
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.06	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.00	C
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.00	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.94			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $2.94 \times 25$ ) = 73.41			
Mutu Pelayanan = <b>73.41</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>C (Kurang Baik)</b>			

#### 6.7.6 Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Aset

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **4 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan pada Direktorat Aset. Responden terdiri dari dosen 1 orang, tendik 2 orang, dan pihak luar 1 orang sebagaimana pada Gambar 27. Jumlah responden ini juga tergolong sedikit dikarenakan kurangnya arahan untuk mengisi SKM kepada pelanggan yang dilayani.



**Gambar 27.** Jumlah responden direktorat Aset

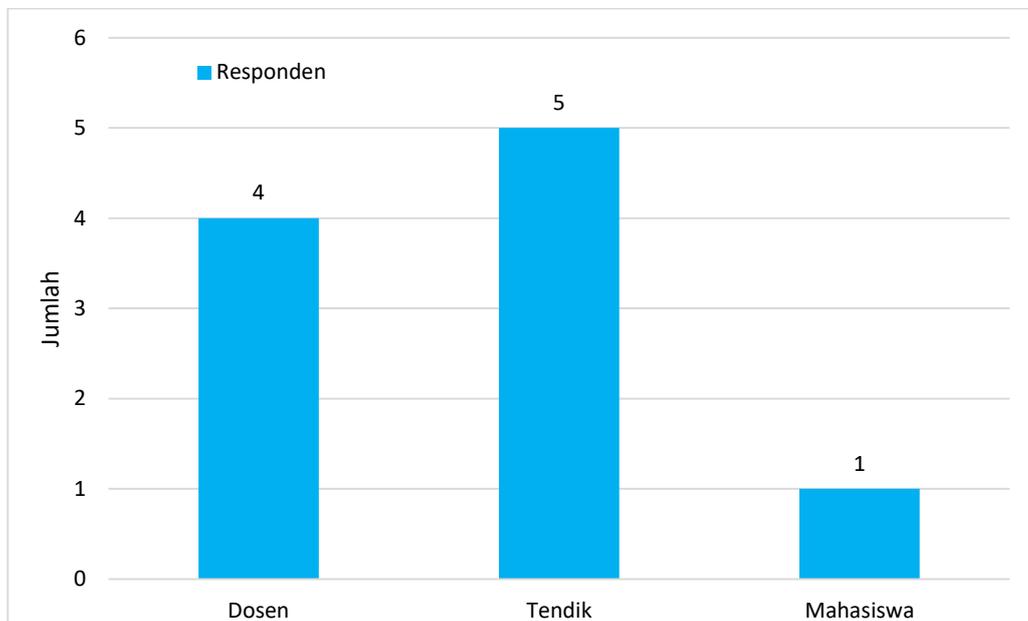
Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 30, hasil survei menunjukkan nilai IKM Direktorat Aset adalah **92.81 kategori sangat baik**. Dari 11 unsur layanan, 8 unsur memperoleh kategori sangat baik, 3 unsur lainnya mendapat kategori baik. Kualitas layanan seperti ini patut dipertahankan dan bahkan ditingkatkan. Hanya saja, jumlah responden yang sedikit menjadi belum sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan yang ada karena responden yang memberikan penilaian terlalu sedikit.

**Tabel 30.** Nilai IKM layanan Direktorat Aset

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.75	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.50	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.75	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.50	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.75	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.50	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	4.00	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.75	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.75	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.71			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.71 \times 25) = 92.81$			
Mutu Pelayanan = <b>92.81</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 6.7.7 Hasil SKM terhadap layanan Divisi Umum

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **10 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Divisi Umum. Responden terdiri dari dosen 4 orang, tendik 5 orang, dan mahasiswa 1 orang sebagaimana pada Gambar 28. Minimnya jumlah responden ini diakibatkan kurangnya arahan petugas layanan Divisi Umum kepada pelanggan yang dilayani. Sehingga kondisi seperti ini akan sulit untuk melihat gambaran seutuhnya kualitas layanan Divisi Umum.



**Gambar 28.** Jumlah responden Divisi Umum

Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 31, hasil survei menunjukkan nilai IKM Divisi Umum adalah **82.13 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan Divisi Umum mendapatkan nilai baik dari responden. Bahkan ada 1 unsur layanan penilaian kategori sangat baik yaitu kewajaran biaya/tarif layanan. Hal itu dikarenakan sebagian besar layanan tidak berbayar atau gratis. Namun begitu ada unsur layanan yang memperoleh nilai terendah sekaligus menjadi bahan evaluasi yaitu kesesuaian layanan sesuai dengan maklumat layanan, dan kesesuaian hasil layanan sesuai dengan standar layanan. Hal itu tercermin dari saran dan masukan dari responden tentang kualitas layanan keamanan dilingkungan UB seperti layanan security, petugas parkir yang belum maksimal. Hal ini sangatlah penting untuk segera diperbaiki oleh Divisi Umum sebagai unit kerja yang mengatur keamanan, lalu lintas di lingkungan UB.

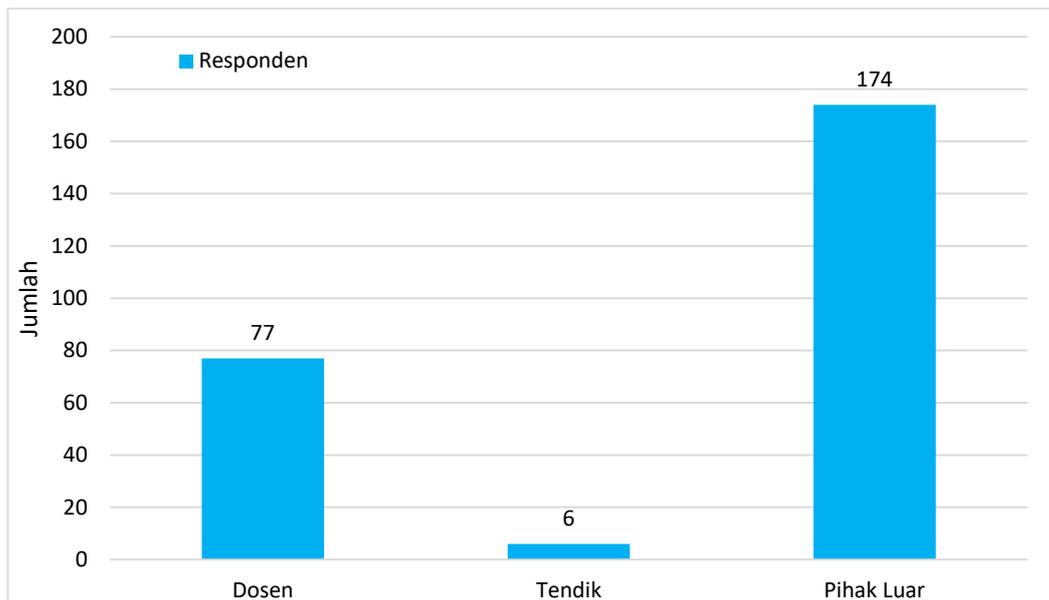
**Tabel 31.** Nilai IKM layanan Divisi umum

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.40	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.30	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.30	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.20	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.10	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.10	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.30	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.20	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.30	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.30	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.29			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.29 \times 25) = 82.13$			
Mutu Pelayanan = <b>82.13</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

#### 6.7.8 Hasil SKM terhadap layanan LPM

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **260 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Lembaga Penjaminan Mutu (LPM). Responden terdiri dari dosen 77 orang, tendik 6 orang, mahasiswa 3 orang, dan pihak luar 174 orang sebagaimana pada Gambar 29. Sebagian besar responden adalah pihak luar dari universitas di luar UB yang melakukan kegiatan, pelatihan maupun Kerjasama Bersama LPM UB. Jumlah responden yang banyak ini sebagai bukti bahwa LPM sebagai unit yang menyadari pentingnya feedback dari pelanggan terkait layanan yang diberikan sehingga mengarahkan pelanggan untuk mengisi SKM setelah dilayani.



**Gambar 29.** Jumlah responden LPM

Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 32, hasil survei menunjukkan nilai IKM LPM adalah **94.12 kategori sangat baik**. Semua unsur layanan dinilai sangat baik oleh responden. LPM sebagai unit kerja penggerak penjaminan mutu di UB telah membuktikan sekaligus memberikan contoh bahwa mampu memberikan layanan yang baik sekaligus menjaga kualitas layanan tersebut. Kesadaran akan menjaga kualitas layanan dan rutin melaksanakan SKM dalam setiap kegiatan atau layanan yang ada menjadi faktor keberhasilan LPM ini.

**Tabel 32.** Nilai IKM layanan LPM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.78	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.76	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.68	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.62	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.79	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.81	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.77	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.86	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.72	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.64	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.76			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.76 \times 25) = 94.12$			
Mutu Pelayanan = <b>94.12</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 6.7.9 Hasil SKM terhadap layanan LPP

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **1 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Lembaga Pengembangan Pendidikan (LPP). Jumlah responden yang sangat sedikit ini dikarenakan kurangnya LPP-UB memberikan arahan kepada pelanggannya untuk menilai layanan LPP melalui SKM. Berdasarkan analisis data SKM sebagaimana pada Tabel 33, Nilai IKM pada LPP adalah 99 kategori sangat baik. Akan tetapi, nilai IKM tersebut tidak bisa menjadi gambaran seutuhnya kualitas layanan yang ada di LPP karena responden yang mengisi hanya 1 orang. Kondisi seperti ini harus dijadikan bahan evaluasi LPP dikarenakan evaluasi layanan sangat penting dilakukan oleh sebuah unit kerja.

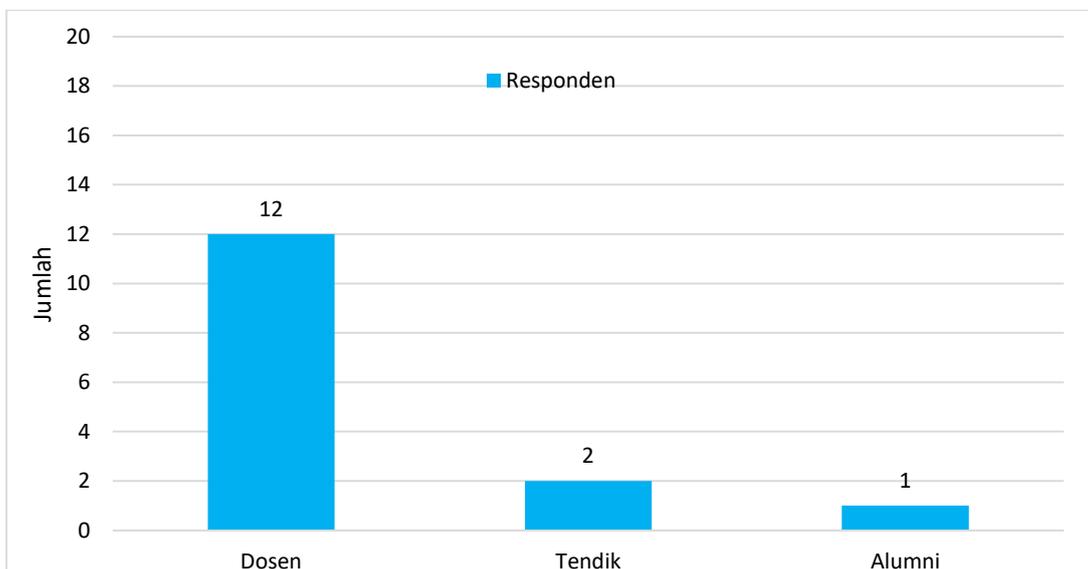
**Tabel 33.** Nilai IKM layanan LPP

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4.00	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	4.00	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	4.00	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	4.00	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	4.00	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	4.00	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	4.00	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	4.00	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	4.00	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.96			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.96 \times 25) = 99$			
Mutu Pelayanan = <b>99</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

#### 6.7.10 Hasil SKM terhadap layanan LPPM

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **15 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM). Responden terdiri dari dosen 12 orang, tendik 2 orang, dan alumni 1 orang sebagaimana pada Gambar 30. Responden terbanyak adalah dosen yang melaksanakan penelitian dan pengabdian masyarakat melalui LPPM. Dari sisi Jumlah responden ini dirasa masih terlalu sedikit untuk institusi besar seperti LPPM. Penyebab minimnya jumlah responden biasanya kurang diarahkannya pelanggan untuk mengisi SKM setelah dilayani.



**Gambar 30.** Jumlah responden LPPM

Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 34, hasil survei menunjukkan nilai IKM LPPM adalah **93.60 kategori sangat baik**. Semua unsur layanan dinilai sangat baik oleh responden. Kondisi ini patut dipertahankan oleh LPPM. Akan tetapi jika dilihat dari jumlah responden yang cukup sedikit menjadikan belum sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan yang ada. Adapun saran dan masukan dari beberapa responden yaitu keterbukaan dan peningkatan layanan dalam hal seleksi penelitian, hibah penelitian, dan pengabdian masyarakat.

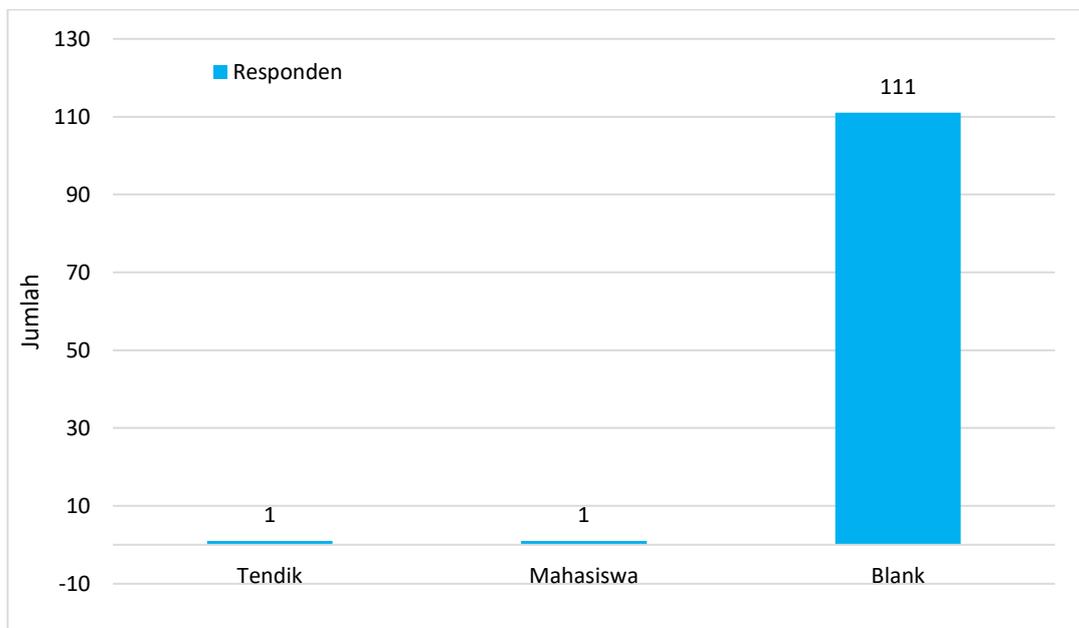
**Tabel 34.** Nilai IKM layanan LPPM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.93	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.80	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.60	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.80	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.80	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.80	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.73	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.73	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.73	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.80	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.87	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.74			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.74 \times 25$ ) = 93.60			
Mutu Pelayanan = <b>93.60</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

#### 6.7.11 Hasil SKM terhadap layanan LSIH

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **113 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Laboratorium Sentral Ilmu Hayati (LSIH). Responden terdiri dari tendik 1 orang,

mahasiswa 1 orang, dan 111 responden yang tidak ada biodatanya/ blank sebagaimana pada Gambar 31. Akan tetapi menurut LSIH responden yang biasanya merasakan layanan LSIH adalah dosen UB, mahasiswa UB, dan mahasiswa dan dosen dari luar UB. Dari sisi jumlah responden sudah banyak sehingga maksimal untuk memperoleh hasil SKM yang sesuai kondisi di LSIH.



**Gambar 31.** Jumlah responden LSIH

Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 35, hasil survei menunjukkan nilai IKM LSIH adalah **88.60 kategori sangat baik**. Dari 11 unsur layanan, 6 diantaranya memperoleh nilai baik, dan 5 unsur layanan memperoleh nilai sangat baik. Sesuai hasil SKM tersebut berarti kualitas layanan di LSIH sudah dalam kondisi yang bagus dan patut dipertahankan. Adapun unsur layanan yang membutuhkan peningkatan adalah peningkatan kecepatan layanan karena masih memperoleh nilai terendah daripada unsur lainnya.

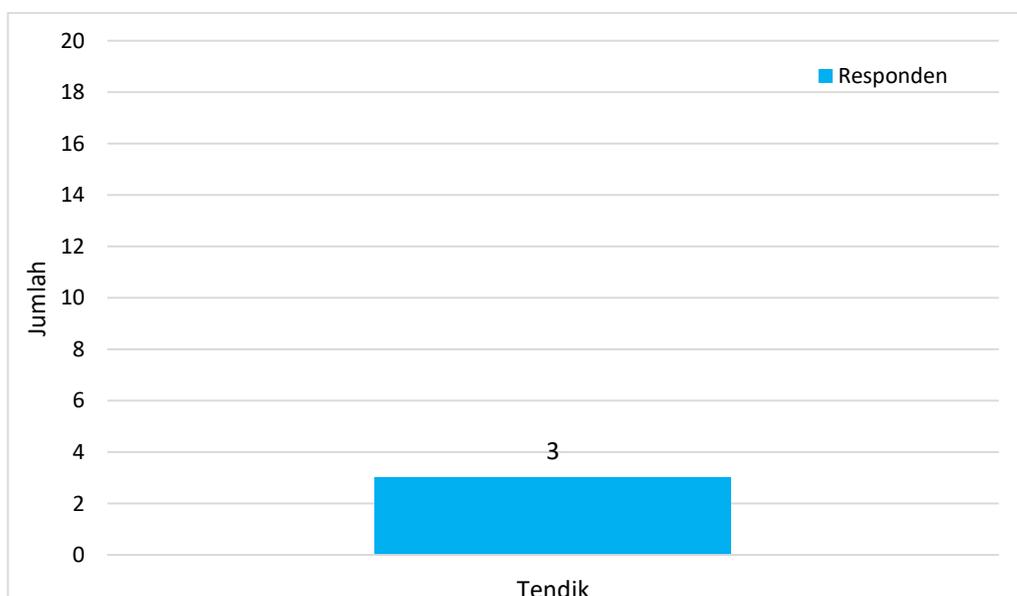
**Tabel 35.** Nilai IKM layanan LSIH

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.44	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.37	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.25	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.40	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.29	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	4.00	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	4.00	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.55	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.58	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.50	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	4.00	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.54			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.54 \times 25$ ) = 88.60			
Mutu Pelayanan = <b>88.60</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

#### 6.7.12 Hasil SKM terhadap layanan LSSR

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **3 responden** dari tendik yang memberikan penilaian untuk layanan di Laboratorium Sentral Sains & Rekayasa (LSSR) sebagaimana pada Gambar 32. Jumlah responden yang terlalu sedikit ini dikarenakan sepengetahuan kami kantor LSSR tidak begitu aktif artinya selama ini kami pantau sepi tidak banyak aktifitas layanan.



**Gambar 32.** Jumlah responden LSSR

Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 36, hasil survei menunjukkan nilai IKM LSSR adalah **90.75 kategori sangat baik**. Dari 11 unsur layanan, 3 diantaranya memperoleh nilai baik, dan 8

unsur layanan memperoleh nilai sangat baik. Namun begitu, nilai IKM ini belum bisa memberikan gambaran sebenarnya kualitas layanan di LSSR dikarenakan sangat sedikitnya jumlah responden.

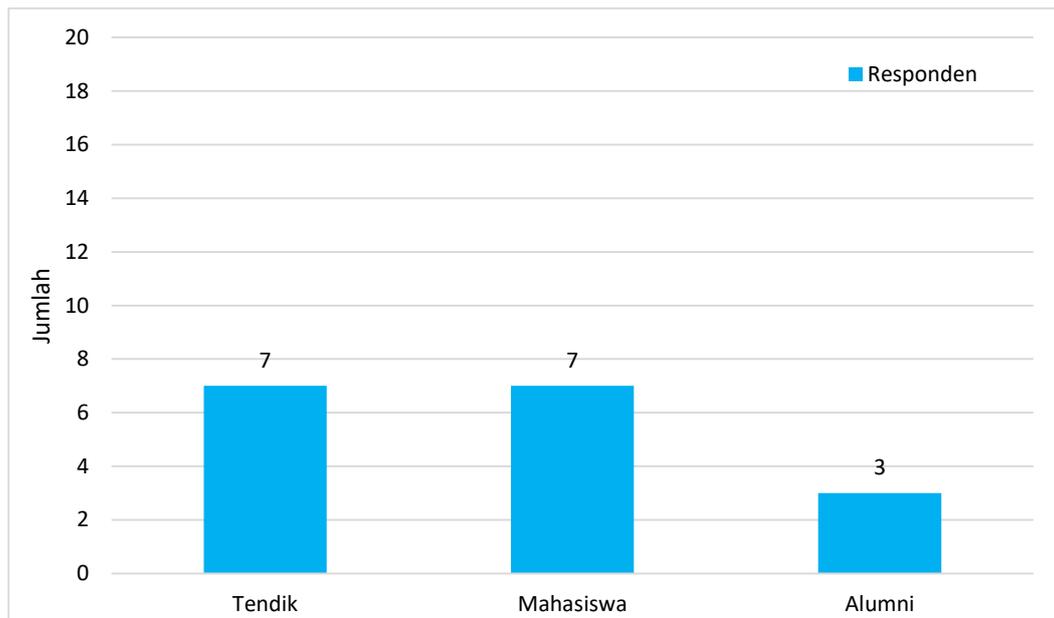
**Tabel 36.** Nilai IKM layanan LSSR

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.67	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	4.00	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	4.00	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	4.00	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.00	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.67	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.67	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.33	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.33	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.67	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.63			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.63 \times 25$ ) = 90.75			
Mutu Pelayanan = <b>90.75</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 6.7.13 Hasil SKM terhadap layanan Perpustakaan

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **17 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Laboratorium Sentral Ilmu Hayati (LSIH). Responden terdiri dari tendik 7 orang, mahasiswa 7 orang, dan 3 alumni sebagaimana pada Gambar 33. Dari sisi jumlah responden cukup sedikit, sehingga Perpustakaan kedepan harus berupaya lebih dalam mengarahkan

pelangganya atau memperbanyak qr-code SKM di beberapa ruang baca atau layanan di Perpustakaan.



**Gambar 33.** Jumlah responden Perpustakaan

Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 37, hasil survei menunjukkan nilai IKM LSIH adalah **82.32 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan mendapatkan penilaian baik dari responden. Akan tetapi, ada 1 unsur layanan yang mendapatkan nilai kurang baik yaitu kualitas sarana prasarana. Hal ini dikarenakan responden mengetahui bahwa sarana prasarana di perpustakaan perlu peremajaan atau peningkatan. Seperti computer lemot, dan lain-lain. Hal ini tentunya menjadi dasar perbaikan layanan Perpustakaan kedepannya. Sehingga perawatan dan pembaharuan sarana prasarana menjadi hal wajib yang harus dilakukan oleh Perpustakaan.

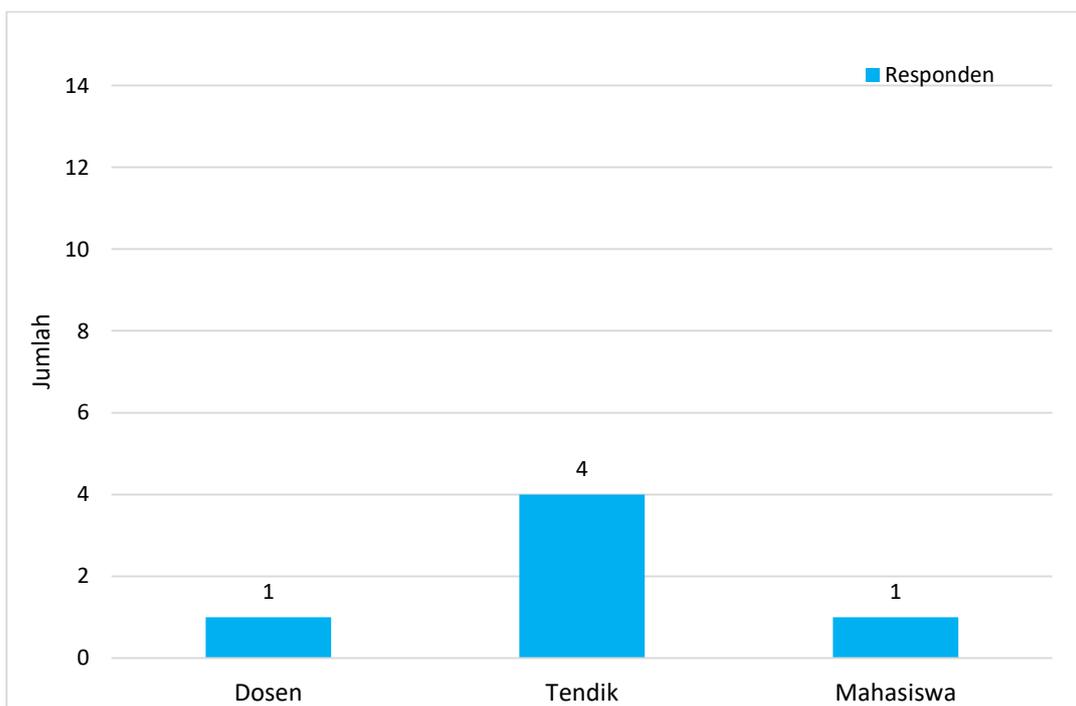
**Tabel 37.** Nilai IKM layanan Perpustakaan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.35	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.35	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.41	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.35	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.41	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.35	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.41	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.47	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.29	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	2.82	C
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.35	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.29			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.29 \times 25) = 82.32$			
Mutu Pelayanan = <b>82.32</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

#### 6.7.14 Hasil SKM terhadap layanan UPT-STI

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **6 responden** dari tendik yang memberikan penilaian untuk layanan di UPT Sistem dan Teknologi Informasi (STI) sebagaimana pada Gambar 34. Responden terdiri dari dosen 1 orang, tendik 4 orang, dan mahasiswa 1 orang. Jumlah responden tersebut masih sangat sedikit bagi sebuah unit kerja seperti STI Karena seriap hari ada pelanggan yang dilayani. Kedepan STI harus bisa mengarahkan pelangganya untuk memberikan penilaian melalui SKM setelah mendapatkan layanan.



**Gambar 34.** Jumlah responden UPT-STI

Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 38, hasil survei menunjukkan nilai IKM UPT STI adalah **90 kategori Sangat baik**. Dari 11 unsur layanan, 7 unsur memperoleh dinilai sangat baik, dan 4 unsur sisanya dinilai baik oleh responden. Adapun rekomendasi unsur layanan yang harus diperhatikan dan ditingkatkan adalah kemudahan prosedur layanan yang mendapat nilai terendah. Nilai IKM ini sebenarnya belum bisa menggambarkan seutuhnya kualitas layanan yang ada, akan tetapi nilai IKM ini tetap bisa dijadikan bahan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di UPT STI.

**Tabel 38.** Nilai IKM layanan UPT-STI

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.83	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.33	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.50	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.50	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.67	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.67	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.67	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.67	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.67	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.50	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.60			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.60 \times 25$ ) = 90			
Mutu Pelayanan = <b>90</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 6.7.15 Hasil SKM terhadap layanan SPI

Dari data yang kami analisis, hanya ada **1 responden** dari tendik yang memberikan penilaian untuk layanan di Satuan Pengawasan Internal (SPI). Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 39, hasil survei menunjukkan nilai IKM UPT STI adalah **99 kategori Sangat baik**. Akan tetapi, Jumlah responden yang sangat sedikit, sehingga nilai IKM ini belum menggambarkan sebenarnya tentang kualitas layanan di SPI. Akan tetapi, hasil ini tetap kami sampaikan sebagai bahan evaluasi kedepannya.

**Tabel 39.** Nilai IKM layanan SPI

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4.00	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	4.00	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	4.00	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	4.00	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	4.00	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	4.00	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	4.00	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	4.00	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	4.00	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.96			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.96 \times 25$ ) = <b>99</b>			
Mutu Pelayanan = <b>99</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

### 6.7.16 Hasil SKM terhadap layanan PLD

Dari data yang kami analisis, hanya ada **3 responden** dari tendik yang memberikan penilaian untuk layanan di Pusat Layanan Disabilitas (PLD). Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 40, hasil survei menunjukkan nilai IKM UPT STI adalah **95.25 kategori Sangat baik**. Akan tetapi, Jumlah responden yang sangat sedikit, sehingga nilai IKM ini belum menggambarkan sebenarnya tentang kualitas layanan di PLD. Akan tetapi, hasil ini tetap kami sampaikan sebagai bahan evaluasi kedepannya.

**Tabel 40.** Nilai IKM layanan PLD

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4.00	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	4.00	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	4.00	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	4.00	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.67	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.67	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.67	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	4.00	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.67	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.67	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.81			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.81 \times 25) = 95.25$			
Mutu Pelayanan = <b>95.25</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 6.7.17 Hasil SKM terhadap layanan BPU

Dari data yang kami analisis, hanya ada **1 responden** dari tendik yang memberikan penilaian untuk layanan di Badan Pengelola Usaha (BPU). Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 41, hasil survei menunjukkan nilai IKM UPT STI adalah **78.75 kategori baik**. Akan tetapi, Jumlah responden yang sangat sedikit, sehingga nilai IKM ini belum menggambarkan sebenarnya tentang kualitas layanan di PLD. Akan tetapi, hasil ini tetap kami sampaikan sebagai bahan evaluasi kedepannya. Dari 11 unsur layanan, 7 unsur layanan dinilai kurang baik, 1 unsur layanan dinilai tidak baik, dan 3 unsur layanan dinilai sangat baik. Banyak unsur layanan yang memperoleh nilai kurang baik dan tidak baik.

**Tabel 41.** Nilai IKM layanan BPU

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4.00	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.00	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.00	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.00	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	4.00	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.00	C
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	2.00	D
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.00	C
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.00	C
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.00	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.15			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.15 \times 25$ ) = 78.75			
Mutu Pelayanan = <b>78.75</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

### 6.7.18 Hasil SKM terhadap layanan BUA

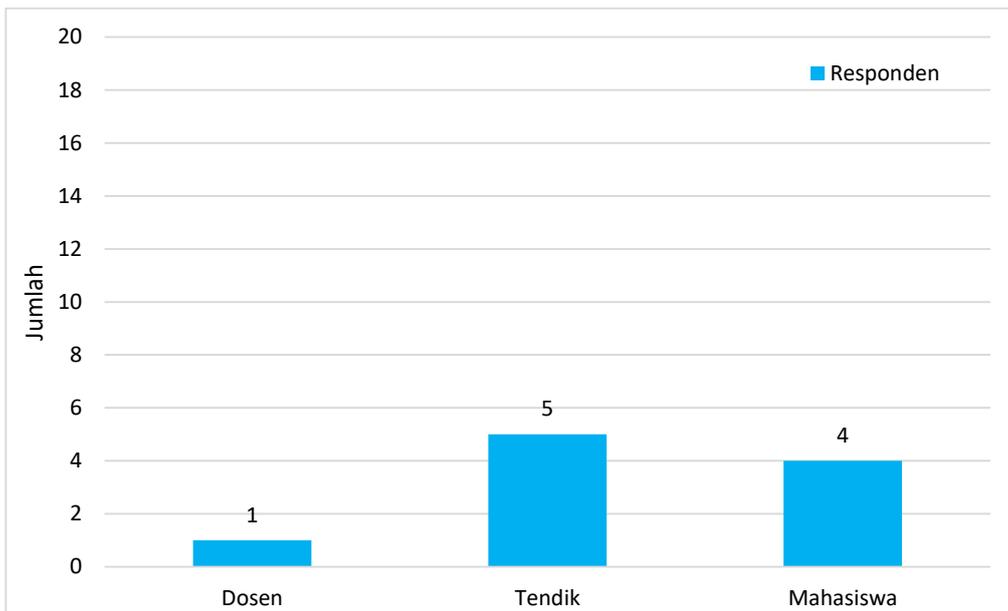
Dari data yang kami analisis, hanya ada **1 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Badan Usaha Akademik (BUA). Ini bukti bahwa BUA tidak serius dalam mengawal pelaksanaan SKM karena sebagai unit yang membawahi unit kerja dalam bidang bisnis/ usaha dan banyak memiliki pelanggan harusnya banyak responden yang bisa menilai kualitas layanan di BUA melalui SKM. Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 42, hasil survei menunjukkan nilai IKM BUA adalah **69.75 kategori kurang baik**. BUA perlu mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanannya dikarenakan semua unsur mendapat penilaian yang kurang baik dan tidak baik.

**Tabel 42.** Nilai IKM layanan BUA

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.00	C
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.00	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.00	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.00	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	2.00	D
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.00	C
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.00	C
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.00	C
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.00	C
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.00	C
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	2.00	D
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.79			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $2.79 \times 25$ ) = 69.75			
Mutu Pelayanan = <b>69.75</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>C (Kurang Baik)</b>			

### 6.7.19 Hasil SKM terhadap layanan BUNA

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **10 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Badan Usaha Non Akademik (BUNA). Responden terdiri dari dosen 1 orang, tendik 5 orang, dan mahasiswa 4 orang sebagaimana pada Gambar 35. Jumlah responden ini masih terlalu sedikit jika dibandingkan unit kerja dibawah BUNA yang banyak dan langsung bersentuhan dengan responden seperti Sport Center, Kantin UB, Griya Brawijaya, UB Coffe, UB Media, UB Guest Hose dan unit kerja lainnya. Dengan jumlah pelanggan yang banyak, kedepan BUNA sebagai unit kerja sekaligus sebagai Badan Usaha supaya lebih mengarahkan pelanggannya untuk mengisi SKM karena hal tersebut sangat penting bagi unit kerja yang berorientasi keuntungan dalam bisnis/ usaha.



**Gambar 35.** Jumlah responden BUNA

Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 43, hasil survei menunjukkan nilai IKM BUNA adalah **82.13 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan mendapatkan penilaian baik dari responden. Akan tetapi, bahkan ada 1 unsur layanan yang mendapatkan nilai sangat baik yaitu kecepatan layanan. Sebenarnya memperoleh nilai sangat baik pada kecepatan layanan ini adalah modal yang sangat bagus mengingat BUNA sebagai badan usaha sudah terbiasa melayani pelanggan dengan waktu yang cepat dan tepat. Namun begitu, ada unsur layanan yang masih harus ditingkatkan yaitu sikap SDM/ petugas dalam melayani yang mendapat nilai terendah. Dan selain itu ada saran dari responden yang menginginkan pembayaran-pembayaran di unit kerja di bawah BUNA bisa memakai *cashless*.

**Tabel 43.** Nilai IKM layanan BUNA

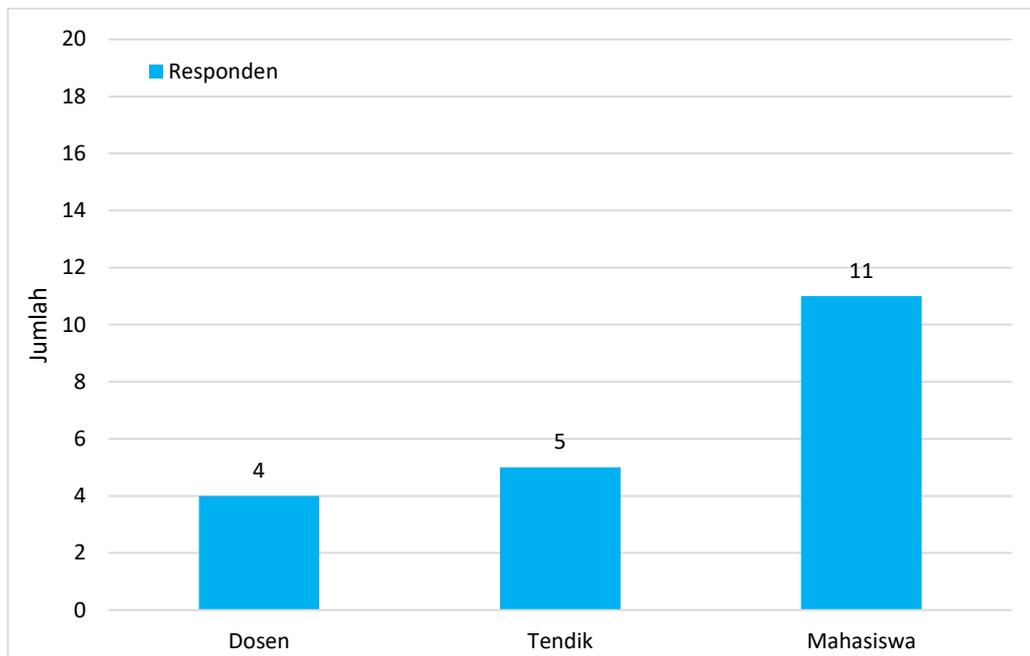
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.40	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.50	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.60	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.40	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.30	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.40	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.30	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.10	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.00	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.30	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.20	B

Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.29
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.29 \times 25) = 82.13$
Mutu Pelayanan = <b>82.13</b>
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>

#### 6.7.20 Hasil SKM terhadap layanan DIDK

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **20 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Divisi Informasi, Dokumentasi dan Keluhan (DIDK). Responden terdiri dari dosen 4 orang, tendik 5 orang, dan mahasiswa 11 orang sebagaimana pada Gambar 36. Sebagian besar responden adalah mahasiswa yang dilayani terkait permohonan informasi dan data kepada DIDK. Dari sisi jumlah responden kedepan DIDK harusnya bisa lebih banyak dengan cara selalu mengarahkan pelanggan untuk mengisi SKM setelah dilayani.



**Gambar 36.** Jumlah responden DIDK

Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 44, hasil survei menunjukkan nilai IKM DIDK adalah **93.15 kategori Sangat baik**. Semua unsur layanan dinilai dengan kategori sangat baik oleh responden. Kondisi ini harus dipertahankan oleh DIDK. Beberapa saran dari responden adalah layanan yang ada supaya dipertahankan dan ditingkatkan. Unsur layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah kewajaran biaya/ tariff layanan dikarenakan layanan di DIDK semua gratis. Adapun unsur layanan dengan nilai terendah adalah kesesuaian hasil layanan standar pelayanan. Sehingga DIDK tetap perlu melakukan peningkatan kualitas layanan.

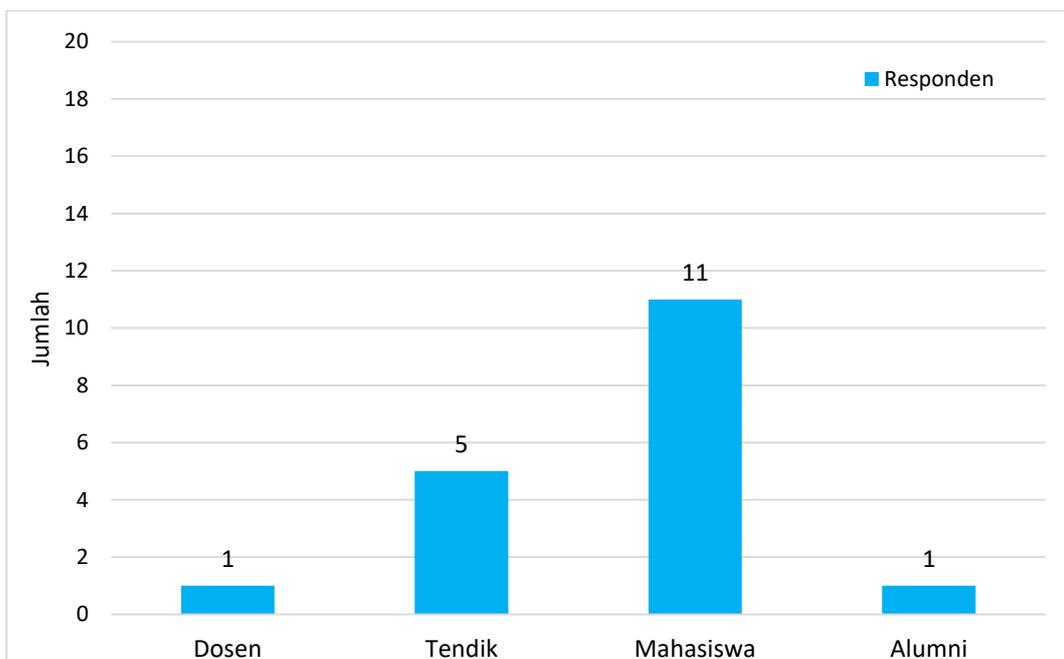
**Tabel 44.** Nilai IKM layanan DIDK

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.70	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.80	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.65	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.70	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.65	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.60	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.80	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.90	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.65	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.95	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.73			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.73 \times 25) = 93.15$			
Mutu Pelayanan = <b>93.15</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

#### 6.7.21 Hasil SKM terhadap layanan RS-UB

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **18 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Rumah Sakit UB (RS-UB). Responden terdiri dari dosen 1 orang, tendik 5 orang, mahasiswa 11 orang, dan alumni 1 orang sebagaimana pada Gambar 37. Jumlah responden ini terlalu sedikit bagi RS-UB dengan jumlah pasien yang sangat banyak. Semakin banyak responden semakin kita bisa melihat gambaran sebenarnya kualitas layanan di sebuah unit kerja.



**Gambar 37.** Jumlah responden RS-UB

Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 45, hasil survei menunjukkan nilai IKM RS-UB adalah **72.63 kategori Kurang baik**. Dari 11 unsur layanan, hanya 4 unsur yang memperoleh penilaian

baik. Adapun sisanya 6 unsur layanan memperoleh ketegori kurang baik, dan 1 unsur layanan dengan ketegori tidak baik. Hal ini tentunya menjadi peringatan khususnya bagi pimpinan RS-UB bahwa kualitas layanan di RS-UB masih banyak yang sangat kurang memuaskan pelangganya. Sebagian besar responden menilai dan menyarankan prosedur layanan diperbaiki, sistem antrian yang selama ini berubah-ubah, sarana prasarana dilengkap seperti keluarga pasien harus menunggu diteras/ tidak ada ruang tunggu IGD, dan lain-lain.

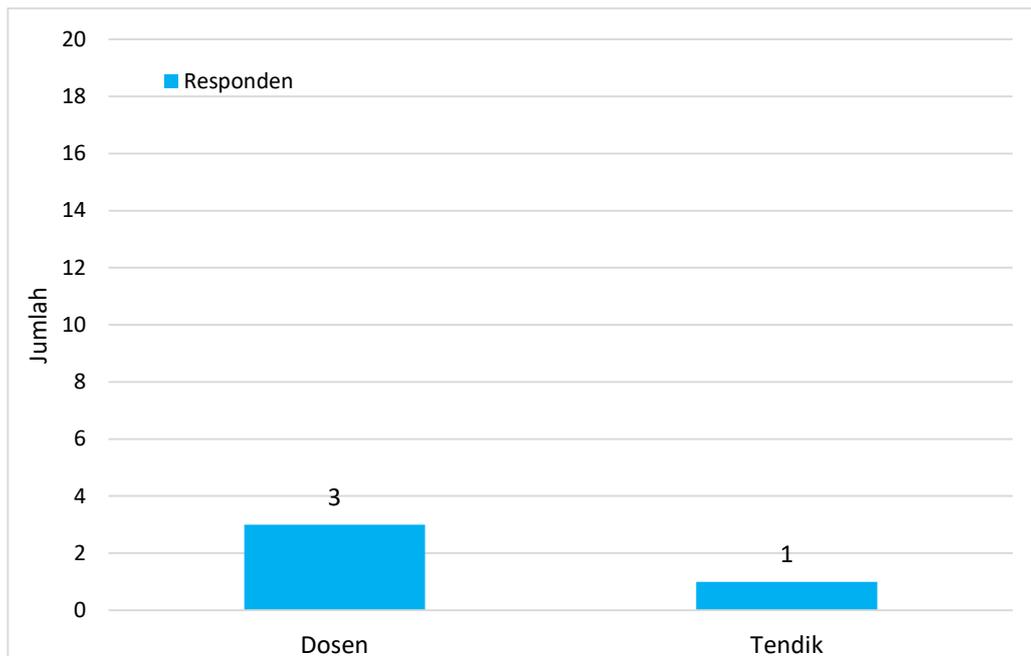
**Tabel 45.** Nilai IKM layanan RS-UB

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.17	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	2.89	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.44	D
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	2.72	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.22	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	2.94	C
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	2.89	C
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.06	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.11	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.00	C
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	2.83	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.91			
Nilai IKM setelah dikonversi $(2.91 \times 25) = 72.63$			
Mutu Pelayanan = <b>72.63</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>C (Kurang Baik)</b>			

#### 6.7.22 Hasil SKM terhadap layanan UPT-PKM

Sebagaimana pada Gambar 38, hanya ada **4 responden** yang terdiri dari dosen 3 orang, dan tendik 1 orang yang memberikan penilaian untuk layanan di Unit Pengembangan Kepribadian

Mahasiswa (PKM). Jumlah responden ini terlalu sedikit dikarenakan belum seriusnya unit PKM dalam mengarahkan pelangganya untuk memberikan penilaian melalui SKM ini.



**Gambar 38.** Jumlah responden Unit PKM

Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 46, hasil survei menunjukkan nilai IKM unit PKM adalah **93.38 kategori sangat baik**. Semua unsur mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Akan tetapi jumlah responden yang sedikit membuat nilai IKM belum sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan di unit ini.

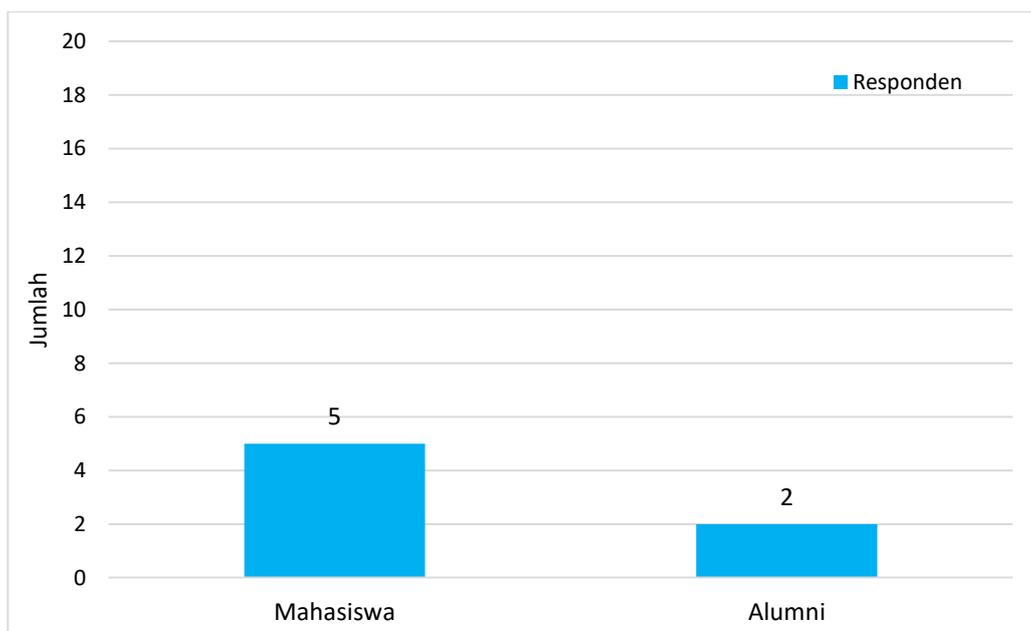
**Tabel 46.** Nilai IKM layanan unit PKM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4.00	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.75	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.75	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.75	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.50	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.75	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.75	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.75	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.75	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.75	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.74			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.74 x 25) = 93.38			
Mutu Pelayanan = <b>93.38</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 6.7.23 Hasil SKM terhadap layanan DPKA

Sebagaimana pada Gambar 39, hanya ada **7 responden** yang terdiri dari mahasiswa 5 orang, dan alumni 2 orang yang memberikan penilaian untuk layanan di Direktorat Pengembangan Karier dan Alumni (DPKA). Jumlah responden ini masih terlalu sedikit dikarenakan DPKA belum sepenuhnya mengarahkan pelangganya untuk mengisi SKM setelah menerima layanan.



**Gambar 39.** Jumlah responden DPKA

Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 47, hasil survei menunjukkan nilai IKM unit DPKA adalah **97.07 kategori sangat baik**. Semua unsur mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Kondisi ini patut dipertahankan dan ditingkatkan oleh DPKA. Akan tetapi jumlah

responden yang sedikit membuat nilai IKM belum sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan di unit ini.

**Tabel 47.** Nilai IKM layanan DPKA

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4.00	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	4.00	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.86	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.86	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.86	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	4.00	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.86	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	4.00	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.86	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.86	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.88			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.88 \times 25) = 97.07$			
Mutu Pelayanan = <b>97.07</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

#### 6.7.24 Hasil SKM terhadap layanan Laboratorium Biosains

Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat 1 **responden** yang memberikan penilaian layanan di Laboratorium Biosains. Jumlah responden ini terlalu sedikit untuk bisa mengetahui sehingga kedepan Laboratorium Biosains bisa mengarahkan pelangganya untuk bisa memberikan penilaian SKM setelah menerima layanan. Sebagaimana pada Tabel 48, hasil SKM KPRI tahun ini

mendapat nilai 99 kategori sangat baik. namun begitu, hasil ini belum sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan yang ada dikarenakan jumlah responden hanya 1 orang.

**Tabel 48.** Nilai IKM layanan Laboratorium Biosains

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4.00	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	4.00	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	4.00	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	4.00	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	4.00	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	4.00	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	4.00	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	4.00	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	4.00	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.96			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.96 \times 25$ ) = 99			
Mutu Pelayanan = <b>99</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

#### 6.7.25 Hasil SKM terhadap layanan KPRI

Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat 1 **responden** yang memberikan penilaian layanan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI-UB). Jika dibandingkan jumlah pembeli di KPRI UB, tentunya jumlah responden ini terlalu sedikit. Sebenarnya rencana KPRI-UB tidak masuk dalam rencana penyebaran qr-code SKM UB tahun ini. Akan tetapi ada pelanggan yang menilai layanan di KPRI. Sehingga tahun depan kami akan bekerja sama dengan KPRI-UB untuk meletakkan qr-code SKM di tempat layanan yang ada seperti di layanan simpan pinjam, dan KPRI

mart. Sebagaimana pada Tabel 49, hasil SKM KPRI tahun ini mendapat nilai 96.75 kategori sangat baik. namun begitu, hasil ini belum sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan yang ada dikarenakan jumlah responden hanya 1 orang.

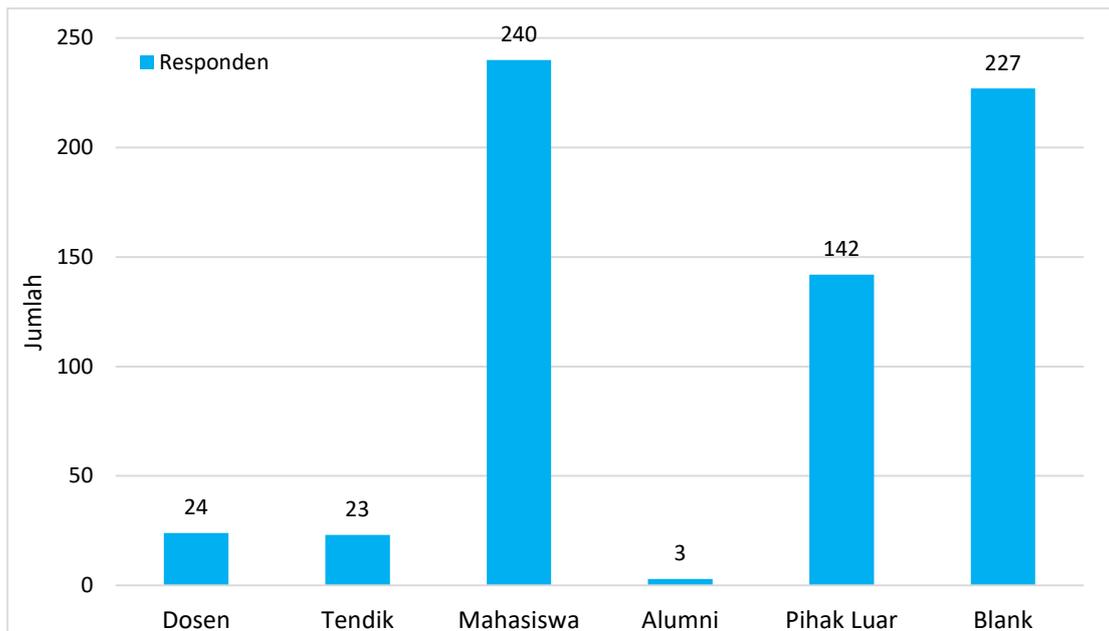
**Tabel 49.** Nilai IKM layanan KPRI-UB

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4.00	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	4.00	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	4.00	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	4.00	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.00	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	4.00	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	4.00	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	4.00	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	4.00	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	4.00	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.87			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.87 \times 25$ ) = 96.75			
Mutu Pelayanan = <b>96.75</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

#### 6.7.26 Hasil SKM terhadap layanan Klinik UB

Dari data yang kami analisis, ada sebanyak **659 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Rumah Sakit UB (RS-UB). Responden terdiri dari dosen 24 orang, tendik 23 orang, mahasiswa 240 orang, alumni 1 orang, pihak luar 142 orang, dan tanpa biodata/ blank 227 orang sebagaimana pada Gambar 40. Keberhasilan Klinik UB dalam memperoleh responden yang

banyak ini dikarenakan mengarahkan pelangganya untuk memberikan penilaian melalui SKM setelah menerima layanan.



**Gambar 40.** Jumlah responden Klinik-UB

Sebagaimana bisa dilihat pada Tabel 50, hasil survei menunjukkan nilai IKM Klinik-UB adalah **87.27 kategori baik**. Dari 11 unsur layanan, hanya 6 unsur yang memperoleh penilaian sangat baik. Adapun sisanya 5 unsur layanan memperoleh ketegori baik. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan. Hal ini dikarenakan Klinik UB mampu melayani dan menindaklanjuti jika ada keluhan dari pelangganya. Adapun unsur layanan dengan nilai terendah adalah kecepatan layanan yang keinginan respondenya bisa lebih dipercepat lagi seperti contoh dalam antrian dokter.

**Tabel 50.** Nilai IKM layanan Klinik-UB

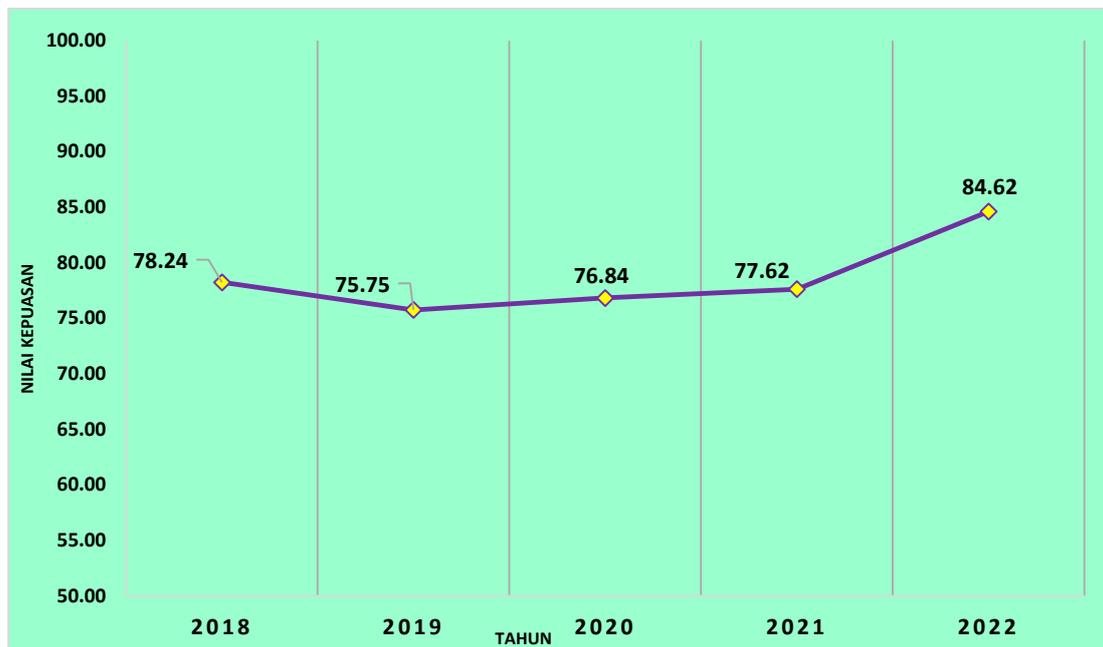
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.57	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.58	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.35	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.50	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.63	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.38	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.44	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.53	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.53	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.50	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.79	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.49			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.49 \times 25) = 87.27$			
Mutu Pelayanan = <b>87.27</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

## 7. Perkembangan Nilai IKM UB

Berdasarkan data analisis SKM dalam 5 tahun terakhir, ada perkembangan yang baik dalam kualitas layanan di UB. Hal ini ditandai dengan nilai IKM UB yang mengalami kenaikan dalam setiap tahunnya dengan rincian pada tahun 2019 nilai IKM sempat turun sedikit, kemudian di tahun 2020 dan 2021 nilai IKM naik sedikit demi sedikit. Sebagaimana data pada Gambar 41, ditahun 2022 ini nilai SKM naik cukup tinggi yang awalnya tahun 2021 nilai IKM 77.62 kategori baik **naik menjadi 84.62 kategori baik pada 2022.**

Kondisi ini tentunya tidak lepas dari usaha fakultas, departemen, dan unit kerja di lingkungan UB dalam mengevaluasi sekaligus memperbaiki layanan baik dari sisi inovasi layanan berbasis teknologi, pembaharuan sarana prasarana, dan lain-lain. Kedepan evaluasi dan memperbaiki kualitas layanan akan terus dilaksanakan sehingga bisa mencapai nilai kepuasan pelanggan dengan kategori sangat baik.



**Gambar 41:** Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB

### 7.1. Perkembangan Nilai IKM Fakultas di UB

Sebagaimana terlihat pada Tabel 51, pada tahun 2022 dari 18 Fakultas yang ada, 14 fakultas (78%) mengalami kenaikan nilai IKM, 3 fakultas (17%) mengalami penurunan nilai IKM diantaranya Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Fakultas Teknologi Pertanian, dan Fakultas Kedokteran Hewan. Adapun 1 fakultas yaitu Fakultas Ilmu Kesehatan nilainya belum bisa dibandingkan dengan tahun sebelumnya karena berstatus fakultas baru. Secara umum kondisi ini adalah perkembangan yang positif dikarenakan 78% fakultas mengalami peningkatan nilai kepuasan dari pelangganya. Namun begitu, tetap menjadi bahan evaluasi pimpinan khususnya bagi fakultas yang mengalami penurunan nilai IKM ataupun evaluasi dari sisi jumlah responden masing-masing fakultas.

**Tabel 51.** Hasil Perkembangan Nilai IKM Fakultas di UB

No	Tempat Survei	Tahun 2020		Tahun 2021		Tahun 2022	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	FH	74.19	C	70.26	C	81.53	B
2	FEB	79.48	B	76.76	B	85.66	B
3	FIA	74.35	C	75.69	C	77.75	B
4	FP	77.45	B	74.58	C	80.57	B
5	FPET	73.72	C	77.33	B	80.33	B
6	FT	78.67	B	79.85	B	85.11	B
7	FK	76.20	C	79.01	B	82.83	B
8	FPIK	77.34	B	79.04	B	74.00	C

No	Tempat Survei	Tahun 2020		Tahun 2021		Tahun 2022	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
9	FMIPA	75.54	C	80.38	B	83.12	B
10	FTP	78.17	B	79.95	B	79.25	B
11	FISIP	78.77	B	78.10	B	79.38	B
12	FIB	77.61	B	77.39	B	83.21	B
13	FKH	66.43	C	76.73	B	74.25	C
14	FILKOM	85.52	B	83.69	B	91.94	A
15	FKG	76.62	B	74.58	C	81.84	B
16	PASCA	79.09	B	78.57	B	87.09	B
17	F. VOKASI	68.22	C	77.42	B	77.31	B
18	FIKES	Belum ada Fakultas				84.74	B

## 8. Kesimpulan

Pelaksanaan SKM pada tahun 2022 telah berjalan lancar dan sesuai jadwal yang telah ditetapkan dengan jumlah responden yang berpartisipasi telah melampaui syarat minimal yang ditentukan oleh PERMENPAN No. 14 tahun 2017. Secara umum, tingkat kepuasan layanan berdasarkan hasil analisis SKM yang diberikan oleh responden menyatakan bahwa 11 unsur layanan di level universitas telah dinilai dengan **kategori baik (84.62)**.

Meskipun di level universitas jumlah responden terakumulasi telah melampaui syarat minimal PERMENPAN No. 14 tahun 2017, akan tetapi partisipasi responden SKM di level fakultas dan unit kerja masih perlu ditingkatkan. Demikian pula dengan capaian IKM di level fakultas dan unit kerja masih banyak **unsur layanan yang dikategorikan kurang baik yaitu unsur layanan kecepatan dan ketepatan waktu layanan**. Penilaian dalam kategori kurang baik ini dimungkinkan karena partisipasi responden yang masih rendah. Oleh karena itu, tingkat kesadaran civitas terhadap penilaian IKM dan jumlah responden juga perlu menjadi evaluasi dan perbaikan pimpinan masing-masing fakultas dan unit kerja.

## **9. Saran dan Rekomendasi**

Meskipun layanan dikategorikan baik universitas tetap perlu untuk selalu meningkatkan mutu layanan agar tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan target institusi yaitu dalam kategori sangat baik. Berikut beberapa saran dan rekomendasi berdasarkan hasil analisis SKM.

1. Pimpinan di level fakultas, departemen, dan unit kerja di lingkungan UB perlu melakukan sosialisasi secara berkala tentang pentingnya pengisian SKM bagi institusi.
2. Petugas layanan di level fakultas, departemen, dan unit kerja supaya mengarahkan setiap pengguna layanan untuk mengisi SKM setelah mendapatkan layanan.
3. Perlu adanya peningkatan kualitas layanan dari sisi kecepatan, ketepatan waktu yang sebagian besar masih dikategorikan kurang baik.
4. Perawatan dan pembaharuan sarana prasarana penunjang akademik perlu diperhatikan dan ditindaklanjuti
5. Peningkatan kualitas SDM/ petugas layanan baik dari sisi sikap dan profesionalisme dalam melayani.

## 10. Lampiran

Lampiran 1. Surat Pelaksanaan SKM Kepada Dekan dan pimpinan unit kerja Perihal jadwal dan pelaksanaan SKM.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

Jl. Veteran, Malang, 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-551611 Faks. +62-341-565420  
e-mail : rektorat@ub.ac.id website : <http://www.ub.ac.id>

---

Nomor : 16867/UN10.A06/PM.01.04.1/2022 8 November 2022  
Lampiran : 5 Lembar  
Perihal : Survei Kepuasan Masyarakat UB tahun 2022

Yth.

- Seluruh Dekan Fakultas
  - Pimpinan Lembaga
  - Pimpinan Direktorat
  - Pimpinan Unit Kerja
- Universitas Brawijaya

Dalam usaha meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa UB dan melaksanakan PERMENPAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka setiap badan publik termasuk Universitas Brawijaya wajib/diharuskan untuk melaksanakan SKM setiap tahun sebagai bentuk evaluasi pelayanan. Oleh karena itu UB melalui unit Divisi Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan (DIDK) akan melaksanakan SKM 2022 pada bulan November-Desember 2022. Maka sehubungan dengan hal tersebut, disampaikan beberapa ketentuan pelaksanaan SKM 2022 sebagaimana tabel terlampir.

Selanjutnya, melalui surat ini dimohon pimpinan Fakultas, Lembaga, Direktorat, dan Unit Kerja membantu penyebaran / menginformasikan pengisian kuesioner SKM kepada responden/pengguna jasa layanan di fakultas/unit kerjanya.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Rektor,



TTE oleh :  
**WIDODO**  
09 November 2022 08:17  
Verifikasi melalui  
<https://sco.ub.ac.id>

**Prof. Widodo, S.Si., M.Si., Ph.D.Med.Sc.**  
**NIP. 197308112000031002**

Tembusan:  
1. Arsip



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

Jl. Veteran, Malang, 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-551611 Faks. +62-341-565420  
e-mail : rektorat@ub.ac.id website : <http://www.ub.ac.id>

---

**Lampiran 1:**

**KETENTUAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UB  
TAHUN 2022**

- Pengisian kuesioner SKM akan dilakukan secara online dengan cara menyebarkan link kuisisioner <https://s.ub.ac.id/skm-ub> kepada seluruh civitas akademika UB (Dosen, Karyawan, Mahasiswa, dan Pihak Luar)
- Kuesioner SKM 2022 berupa QR-Code yang akan dibagikan ke seluruh Fakultas, Lembaga, Direktorat dan Unit Kerja.
- Mohon Pimpinan Fakultas/Lembaga/Direktorat dan Unit Kerja dapat peletakkan QR-Code yang berisi SKM tersebut di meja-meja layanan / *helpdesk* yang ada di tempat pelayanan public masing-masing unit kerja.
- Penyebaran kuesioner SKM 2022 juga dilakukan melalui media sosial di UB (Share whatsapp, Instagram, Facebook, Twitter UB)
- Mohon Pimpinan Fakultas/Lembaga/Direktorat dan Unit Kerja dapat menginformasikan / menyebarkan Link kuesioner ke civitas akademika (mahasiswa, dosen, karyawan, pihak luar) melalui media sosial *official*-nya (whatsapp, Instagram, Facebook, Twitter) dan lain-lain.
- Fokus penilaian SKM adalah layanan yang dirasakan oleh responden di seluruh lingkungan UB selama tahun 2022.
- Responden adalah seluruh Civitas Akademika UB (Dosen, Karyawan, Mahasiswa) dan pihak luar yang merasakan pelayanan di lingkungan UB sehingga responden dapat menilai layanan yang ada di PS/Departemen/Fakultas/Lembaga/Direktorat dan Unit kerja.
- Responden dapat memberikan penilaian lebih dari 1 tujuan dengan cara mengisi kuesioner lebih dari 1x. (contoh: 1 orang responden menilai layanan yang ada di Fakultas dan juga yang ada di Departemen).
- Mohon responden tidak menilai layanan yang mereka lakukan sendiri. Contoh: seorang karyawan akademik menilai pelayanannya di bagian Akademik.
- Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat UB tahun 2022 adalah sebagai berikut.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

Jl. Veteran, Malang, 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-551611      Faks. +62-341-565420  
e-mail : rektorat@ub.ac.id    website : http://www.ub.ac.id

NO	WAKTU	KEGIATAN	KETERANGAN
1	Bulan November 2022	Penyebaran QR-Code Kuisisioner SKM	<b>Minggu ke 2</b> bulan November, Link kuisisioner SKM 2022 akan disebarakan melalui media sosial (whatsapp, Instagram, Facebook, Twitter)
			<b>Minggu ke 3</b> bulan November, DIDK akan menyebarkan akrilik stand yang berisi QR-Code link kuisisioner SKM 2022. DIDK akan menyebarkan kepada seluruh Fakultas, Direktorat, Lembaga, dan Unit Kerja di lingkungan UB. Surat pemberitahuan akan dikirim melalui SCO dan whatsapp.
2	November-Desember 2022	Pengisian SKM di tingkat Fakultas, Direktorat, Lembaga, dan Unit Kerja	QR-Code berisi SKM diletakan di meja-meja layanan / helpdesk di masing-masing Fakultas/Departemen/Lembaga/Direktorat, dan Unit Kerja, sehingga civitas akademika atau masyarakat yang baru dilayani dapat langsung diminta mengisi SKM. Contoh : akrilik SKM di letakan di meja layanan secretariat Dekan, meja layanan akademik, dll.
			Fakultas, Lembaga, Direktorat, dan Unit Kerja membantu menyebarkan melalui media sosial-nya masing-masing.
3	Januari 2023	Rekapitulasi dan pengolahan data SKM 2022	DIDK merekap dan mengolah data hasil survei, kemudian hasil analisa dan laporanya dikirimkan ke masing-masing pimpinan Fakultas, Lembaga, Direktorat, dan Unit Kerja



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

Jl. Veteran, Malang, 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-551611 Faks. +62-341-565420  
e-mail : rektorat@ub.ac.id website : http://www.ub.ac.id

Lampiran 2:

PAMFLET SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UB 2022

**SURVEI  
KEPUASAN  
MASYARAKAT**

Mari menilai layanan di Universitas Brawijaya

<https://s.ub.ac.id/skm-ub>

Penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i sangat bermanfaat untuk peningkatan layanan UB pada masa yang akan datang.

ppid MERDEKA BELAJAR Kampus Merdeka

**DAFTAR SEBARAN SURAT DAN AKRILIK STAND SKM**

NO	TUJUAN	NO	TUJUAN
1	Sekretariat Rektor It 7	28	Dekan Fakultas Kedokteran Hewan
2	Sekretariat Rektor It 6	29	Dekan Fakultas Ilmu Komputer
3	Kepala Sub Divisi Humas dan Kearsipan	30	Dekan Fakultas Kedokteran Gigi
4	Unit Layanan Terpadu	31	Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
5	Ketua Satuan Pengawasan Internal	32	Dekan Sekolah Pascasarjana
6	Direktur Direktorat Administrasi Dan Layanan Akademik	33	Dekan Fakultas Vokasi
7	Direktur Direktorat Akuntansi, Pelaporan, Dan Perpajakan	34	Direktur UB Kediri
8	Direktur Direktorat Anggaran Dan Perbendaharaan	35	Direktur UB Jakarta
9	Direktur Direktorat Aset	36	Ketua Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM)
10	Direktur Direktorat Kemahasiswaan	37	Ketua Lembaga Pengembangan Pendidikan (LPP)
11	Direktur Direktorat Kerja Sama Dan Internasionalisasi	38	Ketua Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)
12	Direktur Direktorat Pengembangan Karier Dan Alumni	39	Kepala UPT Layanan Pengadaan
13	Direktur Direktorat SDM	40	UPT Pengembangan Kepribadian Mahasiswa
14	Kepala Divisi Umum	41	Kepala UPT Perpustakaan
15	Kepala Divisi Hukum Dan Tata Laksana	42	UPT Sistem Dan Teknologi Informasi
16	Dekan Fakultas Hukum	43	Direktur Badan Usaha Akademik
17	Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis	44	Direktur Badan Usaha Non Akademik



Catatan:

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah dibubuhkan secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh SSd



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

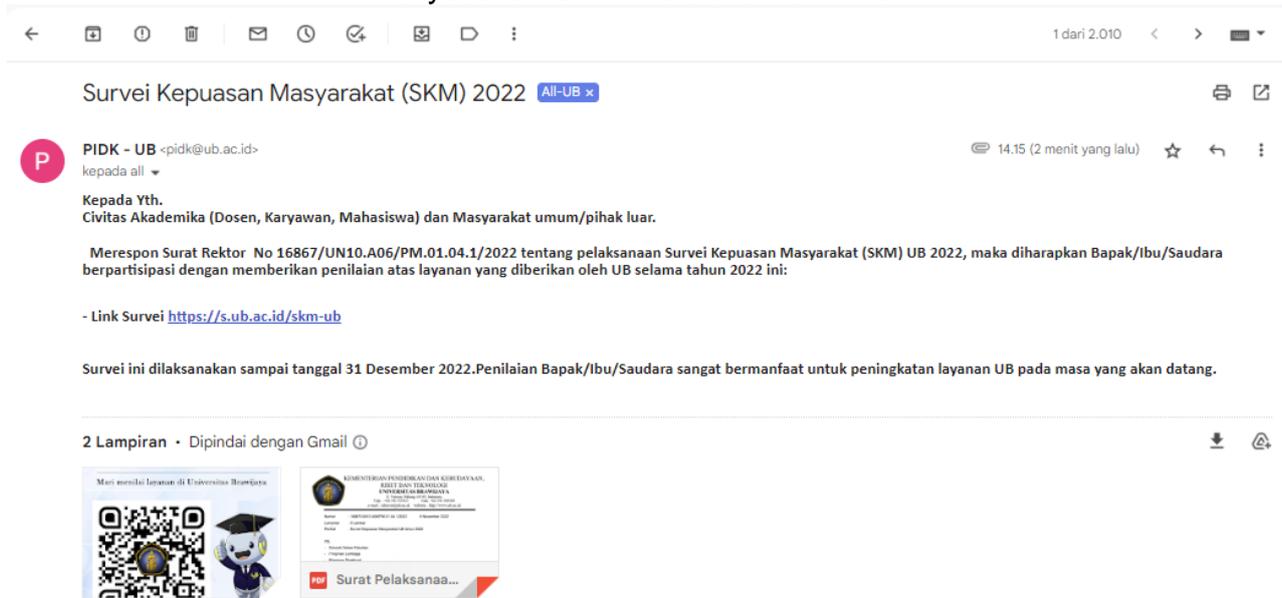
Jl. Veteran, Malang, 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-551611 Faks: +62-341-565420  
e-mail : rektorat@ub.ac.id website : http://www.ub.ac.id

NO	TUJUAN	NO	TUJUAN
18	Dekan Fakultas Ilmu Administrasi	45	Direktur Badan Inovasi Dan Inkubator Wirausaha
19	Dekan Fakultas Pertanian	46	Direktur Rumah Sakit (RS-UB)
20	Dekan Fakultas Peternakan	47	Direktur Rumah Sakit Hewan Pendidikan (RSHP)
21	Dekan Fakultas Teknik	48	Direktur Klinik UB
22	Dekan Fakultas Kedokteran	49	Laboratorium Sentral Ilmu H
23	Dekan Fakultas Perikanan Dan Ilmu Kelautan	50	Laboratorium Sentral Sains D (LSSR)
24	Dekan Fakultas MIPA	51	Direktur Badan Pengelola Usaha (BPU)
25	Dekan Fakultas Teknologi Pertanian	52	Direktur Badan Usaha Kesehatan (BUKES)
26	Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik	53	Direktur Badan Usaha Kepakaran (BUKR)
27	Dekan Fakultas Ilmu Budaya		

6/6

## Lampiran 2. Beberapa Foto Sebaran qr-code SKM di meja layanan dan melalui media sosial.

### Penyebaran SKM melalui email All-UB



### Penyebaran SKM melalui Twitter-UB





**SURVEI  
KEPUASAN  
MASYARAKAT**

Mari menilai layanan di Universitas Brawijaya

<https://s.ub.ac.id/skm-ub>

Penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i sangat bermanfaat untuk peningkatan layanan UB pada masa yang akan datang.

ppick MERDEKA BELAJAR Kampus Merdeka



1.267 suka

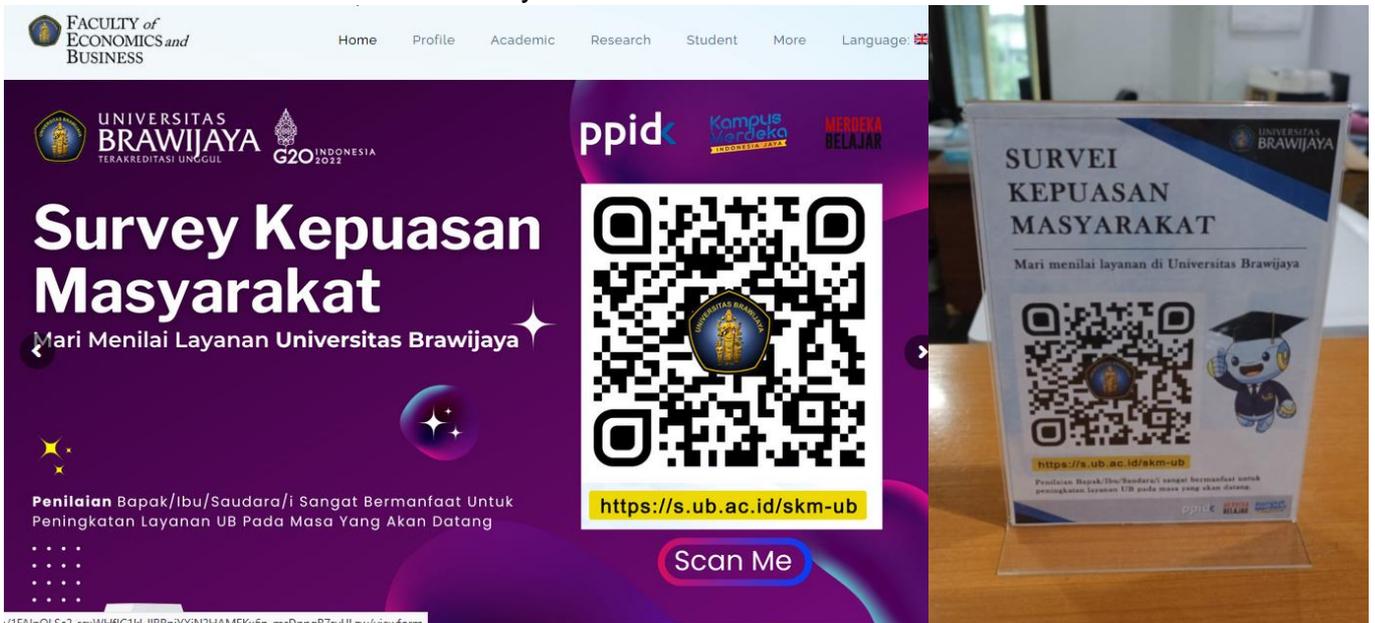
univ.brawijaya Hai, #WargaUB! Sambil berakhir pekan, mimin mau minta tolong nih. 😊

Yuk berpartisipasi dalam memberikan penilaian kualitas layanan, dari Fakultas atau Unit Kerja yang ada di #KampusUB selama tahun 2022. Surveynya di isi melalui link berikut ini ya :

### Penyebaran SKM di FH



### Penyebaran SKM di FEB



### Penyebaran SKM di FIA



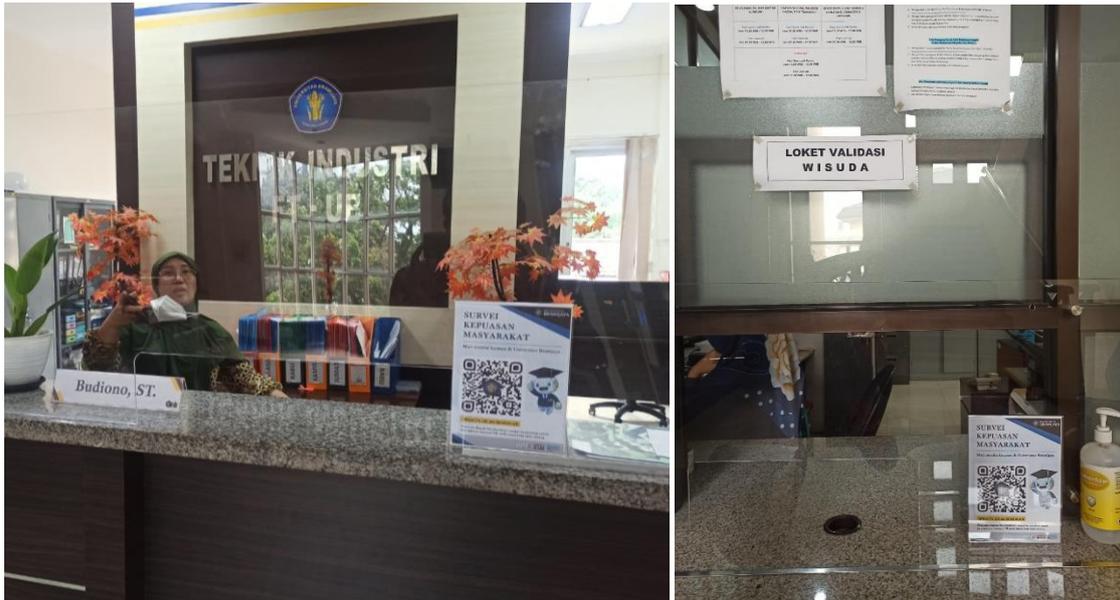
## Penyebaran SKM di FP



## Penyebaran SKM di FPET



## Penyebaran SKM di FT



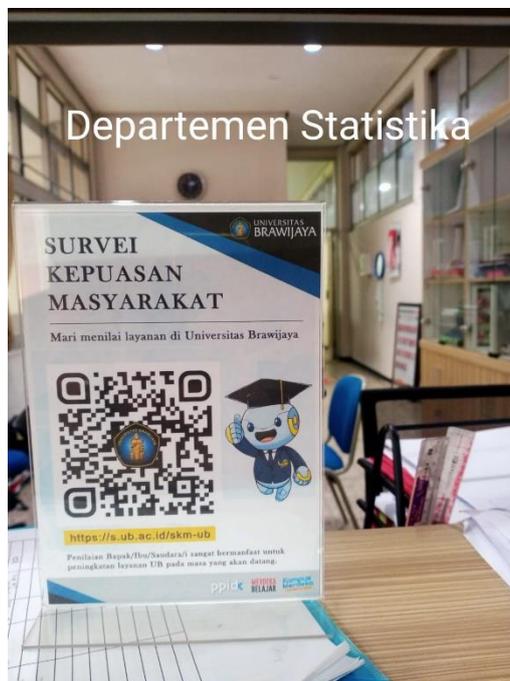
## Penyebaran SKM di FK



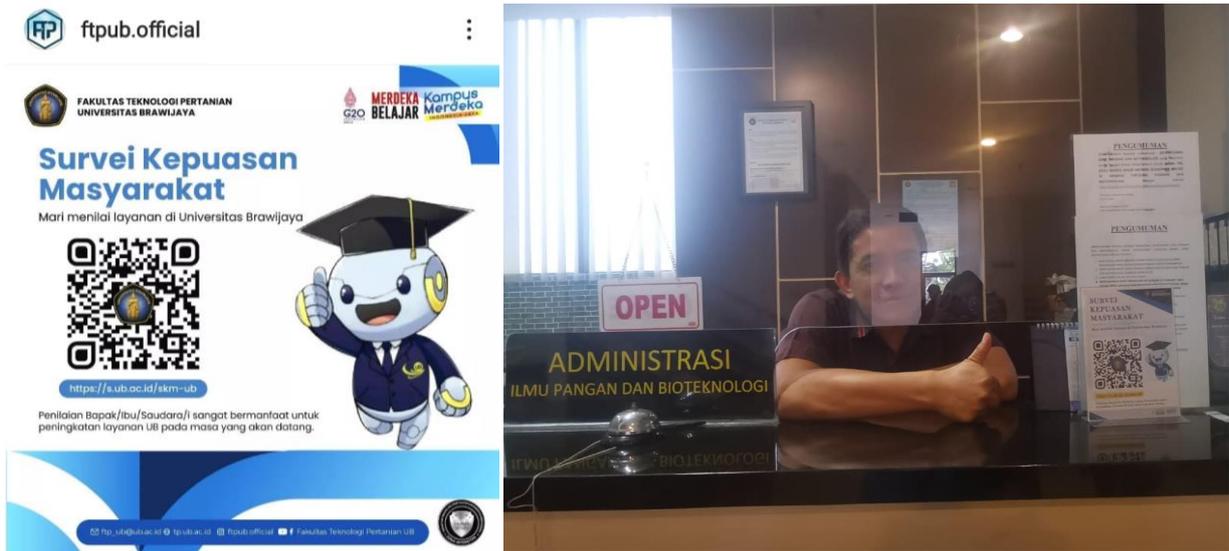
## Penyebaran SKM di FPIK



## Penyebaran SKM di FMIPA



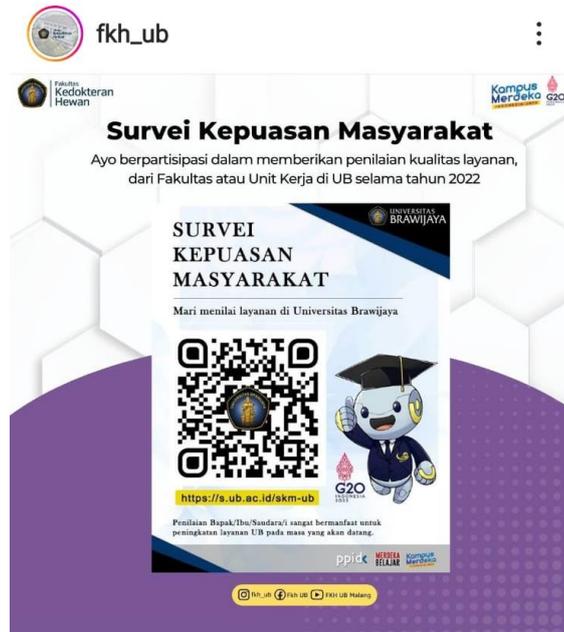
## Penyebaran SKM di FTP



## Penyebaran SKM di FIB



## Penyebaran SKM di FKH



7 suka

fkh\_ub Selamat Pagi teman-teman FKH UB 😊  
Sambil menjalankan aktivitas hari ini, Kami ingin meminta bantuannya nih...

Ayo berpartisipasi dalam memberikan penilaian kualitas layanan, dari Fakultas atau Unit Kerja yang ada di UB selama tahun 2022.

## Penyebaran SKM di FILKOM



## Penyebaran SKM di FISIP



## Penyebaran SKM di Pascasarjana



### Penyebaran SKM di Klinik-UB



### Penyebaran SKM di BUNA





**Disusun Oleh:**  
**Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi**  
**Universitas Brawijaya**

---

Rektorat UB Lt. 2 Koridor  
0341 - 551611 ext. 366  
[pidk@ub.ac.id](mailto:pidk@ub.ac.id)