



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA JASA) UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Tahun 2020

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Universitas Brawijaya

Survei Kepuasan Masyarakat
(Pengguna Jasa)
2020



Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Universitas Brawijaya

Disusun Oleh Tim PPID-UB:

Prof. Drs. Gugus Irianto, MSA, Ph.D, Ak.
Zulfaidah Penata Gama, S.Si., M.Si., Ph.D
Rudy Yuwono, ST., M.Sc.
Dr. Sugiarto, ST. MT.
Zainul Abidin, ST., MT., M.Eng., Ph.D
Dr. Dra. Umu Sa'adah, M.Si
Ubayd Afafa R K, A.Md.
Agustya Primadiana, S.Kom.
Tantina Arya Winanda, S.E.
M. Alfianur Rizal M, S.Kom.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
Daftar Gambar	ii
Daftar Tabel	ii
Kata Pengantar	iii
1. Pendahuluan	1
2. Maksud dan Tujuan	1
3. Sasaran.....	1
4. Waktu dan Tempat	1
5. Metode Pengolahan Data	1
6. Hasil Survei.....	4
6.1 Jumlah Sebaran Responden SKM UB.....	4
6.2 Hasil SKM UB 2020.....	5
6.3 Hasil SKM UB (Per Jenis Responden)	6
6.4 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas.....	7
6.5 Hasil SKM terhadap layanan Jurusan.....	8
6.6 Hasil SKM terhadap layanan Unit Kerja	10
7. Perkembangan Nilai IKM layanan Fakultas dan Unit Kerja di UB.....	12
8. Kesimpulan.....	16
9. Daftar Pustaka.....	16

Daftar Gambar

<i>Gambar 1: Proporsi Responden SKM UB 2020</i>	5
<i>Gambar 2: Grafik Nilai Kepuasan Masyarakat UB di tahun 2020</i>	6
<i>Gambar 3: Nilai IKM UB (per jenis responden)</i>	7
<i>Gambar 4: Persentase kualitas kinerja layanan Fakultas tahun 2020</i>	7
<i>Gambar 5: Grafik nilai IKM untuk layanan Fakultas di UB tahun 2020</i>	8
<i>Gambar 6: Grafik persentase kualitas kinerja layanan Jurusan</i>	9
<i>Gambar 7: Persentase kualitas kinerja layanan Unit Kerja</i>	11
<i>Gambar 8: Grafik nilai IKM Unit Kerja di UB</i>	12
<i>Gambar 9: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB</i>	12
<i>Gambar 10: Grafik perkembangan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan setiap unsur layanan</i>	13
<i>Gambar 11: Grafik Perkembangan Nilai IKM Fakultas</i>	14
<i>Gambar 12: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Kerja</i>	15

Daftar Tabel

<i>Tabel 1: Contoh pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan</i>	2
<i>Tabel 2: Contoh pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan</i>	3
<i>Tabel 3: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan</i>	4
<i>Tabel 4: Proporsi Responden SKM UB</i>	4
<i>Tabel 5: Nilai IKM Terhadap Layanan di Universitas Brawijaya</i>	5
<i>Tabel 6: Nilai IKM UB (per jenis responden)</i>	6
<i>Tabel 7: Hasil nilai IKM untuk layanan Fakultas tahun 2020</i>	7
<i>Tabel 8: Hasil Nilai IKM Jurusan di UB</i>	9
<i>Tabel 9: Hasil nilai IKM Unit Kerja UB</i>	11
<i>Tabel 10: Hasil Perkembangan Nilai IKM Fakultas</i>	13
<i>Tabel 11: Hasil Perkembangan Nilai IKM Unit Kerja di UB</i>	14

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT atas terselesaikannya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Universitas Brawijaya (UB) tahun 2020. Laporan ini berisi nilai kualitas layanan secara menyeluruh mulai dari Unit Kerja, Lembaga, Biro, Jurusan, dan Fakultas yang ada di lingkungan UB.

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

Di tengah pandemi Covid-19, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)-UB tetap berkomitmen melaksanakan SKM secara rutin setahun sekali dengan bekerja sama dengan seluruh pimpinan Fakultas, Lembaga, biro, dan Unit Kerja untuk menggerakkan civitas akademika maupun pihak luar dalam memberikan penilaian dan masukan untuk kemajuan UB. Dengan mengoptimalkan penggunaan media sosial, jumlah responden mencapai 4768 dimana jauh melebihi jumlah responden tahun sebelumnya.

Laporan SKM 2020 ini akan disampaikan ke seluruh pimpinan di lingkungan UB agar dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam memperbaiki kekurangan melalui *continuous improvement* di tahun-tahun berikutnya.

Malang, 20 Januari 2021
PPID Pelaksana UB,
Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum dan
Keuangan,

ttd

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

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2020

1. Pendahuluan

Pelayanan publik kepada mahasiswa, stakeholder dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di Universitas Brawijaya (UB) sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas atau kepuasan yang diharapkan pengguna jasa. Maka dari itu diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) / Evaluasi kepuasan pengguna jasa UB. Pada tahun 2020 ini UB melakukan survei dengan penyebaran kuesioner baik secara *online* menggunakan *google form* melalui media sosial (Facebook, Instagram, WA) maupun melalui pemberitahuan surat resmi dengan harapan lebih mudah dicapai oleh responden di tengah pandemi COVID-19. Survei tersebut juga digunakan untuk memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT versi 3.0), sistem manajemen ISO 9001:2008, evaluasi perbaikan layanan UB, dan sekaligus merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di UB.

2. Maksud dan Tujuan

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

3. Sasaran

Sasaran SKM pada tahun 2020 ini adalah mahasiswa, dosen, karyawan, dan pihak luar UB di lingkungan UB yang berjumlah 4768 responden .

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

- Pengiriman surat pelaksanaan Survei Kepuasan dari PPID ke Fakultas, Biro, Lembaga, dan Unit Kerja dilaksanakan antara tanggal 1–3 Desember 2020.
- Penyebaran dan pengisian kuesioner oleh responden di masing-masing Fakultas, Biro, Lembaga, dan unit kerja di UB dilaksanakan antara tanggal 1–18 Desember 2020. Kondisi pandemi COVID-19 memaksa tim memperpanjang masa pengisian kuesioner sampai tanggal 21 Desember 2020.
- Merekap dan melaporkan kuesioner yang telah diisi dari google form dilaksanakan antara tanggal 1–20 Januari 2021.

b. Tempat

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

5. Metode Pengolahan Data

Pada tahun 2020 ini UB telah melaksanakan SKM yang disesuaikan dengan peraturan terbaru yaitu PERMENPAN No: 14 tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan*

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Begitu juga metode pengolahan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai hasil dari SKM berpedoman pada cara menghitung nilai IKM sesuai PERMENPAN No: 14 tahun 2017 yaitu dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji, jadi setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

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

Tabel 1: Contoh pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan

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

Keterangan:

[1] U1 s.d. U11

[2] NRR : Nilai rata-rata

[3] IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

[4] *) : Jumlah NRR IKM tertimbang **) : IKM Unit pelayanan X 25

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,091. **Contoh** : Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana ditunjukkan pada **Tabel 2**.

Tabel 2: Contoh pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	2.47
2	Kemudahan Prosedur layanan	2.61
3	Kecepatan pelayanan	2.64
4	Ketepatan waktu layanan	2.77
5	Kewajaran Biaya Layanan	2.89
6	Layanan sesuai maklumat layanan	2.40
7	Hasil layanan sesuai standar layanan	2.73
8	Kemampuan Sumber Daya Manusia	2.56
9	Sikap Sumber daya Manusia	2.42
10	Kualitas sarana dan prasarana	2.44
11	Penanganan Pengaduan	2.60

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

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

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

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,462 \times 25 = 61,55$
- Dengan mengacu pada **Tabel 3**, maka mutu pelayanan **D** dan
- Kinerja unit pelayanan **Tidak Baik**

Tabel 3: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

6. Hasil Survei

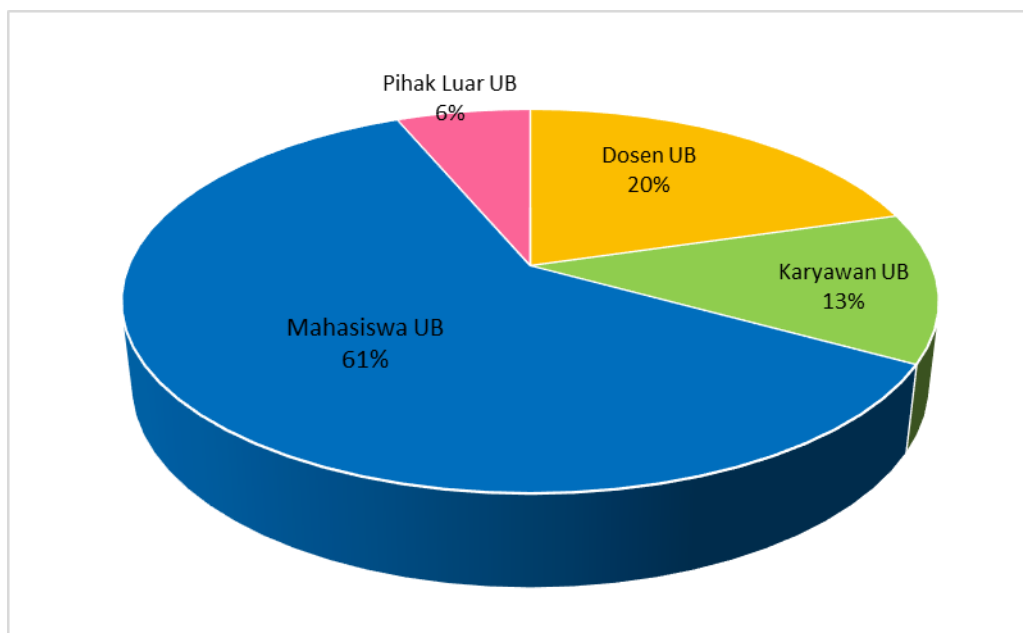
Pada tahun 2020 ini kuesioner SKM disebarakan untuk penilaian layanan Fakultas dan Unit Kerja di lingkungan UB. Adapun survei yang telah dilaksanakan pada tanggal 1 – 31 Desember 2020 didapatkan hasil sebagai berikut.

6.1 Jumlah Sebaran Responden SKM UB

Responden SKM pada tahun 2020 berjumlah sebanyak 4768 yang terdiri dari mahasiswa, dosen, karyawan, dan pihak luar UB yang masing-masing sebanyak 2889 orang, 975 orang, 602 orang, 302 orang. Pihak luar dalam hal ini terdiri dari alumni, rekanan, konsumen, dan lain-lain. Sebaran tersebut bisa dilihat pada **Tabel 4** dan **Gambar 1**.

Tabel 4: Proporsi Responden SKM UB

Responden	Jumlah
Dosen UB	975
Karyawan / Tendik UB	602
Mahasiswa UB	2889
Pihak Luar UB	302
Grand Total	4768



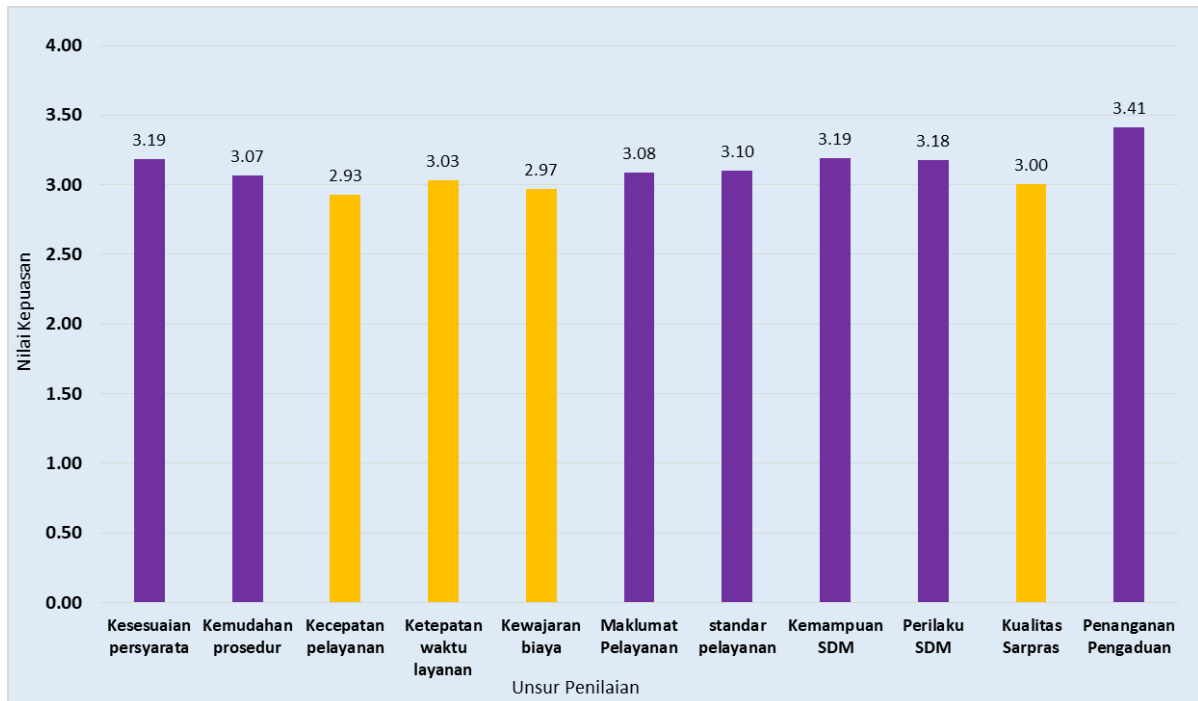
Gambar 1: Proporsi Responden SKM UB 2020

6.2 Hasil SKM UB 2020

Pada Tahun 2020 ini hasil SKM UB menunjukkan beberapa layanan yang sudah baik dan beberapa layanan yang masih perlu ditingkatkan. Adapun unsur layanan yang sudah dinilai baik oleh responden adalah kesesuaian prosedur, kemudahan prosedur, maklumat layanan, standar pelayanan, kemampuan SDM, perilaku SDM, dan penanganan pengaduan. Untuk unsur layanan yang masih dinilai kurang baik adalah kecepatan layanan, ketepatan layanan, kewajaran biaya, hasil layanan, dan kualitas sarana prasarana. Lebih lengkap hasil tersebut bisa dilihat dalam **Tabel 5** dan **Gambar 2** berikut:

Tabel 5: Nilai IKM Terhadap Layanan di Universitas Brawijaya

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.19	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.07	B
3	Kecepatan pelayanan	2.93	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan	3.03	C
5	Kewajaran biaya/tarif layanan	2.97	C
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan/standar pelayanan	3.08	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.10	B
8	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3.19	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan	3.18	B
10	Kualitas sarana dan prasarana	3.00	C
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan Masukan	3.41	B
Nilai IKM = 3.07			
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.07			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.07 x 25) = 76.84			
Mutu Pelayanan = 76.84			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			



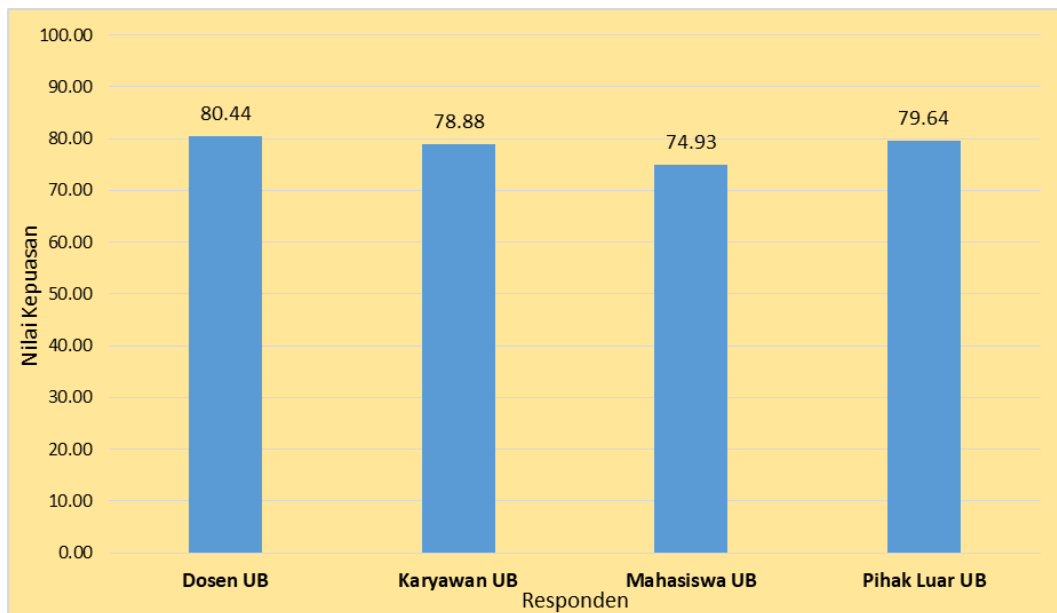
Gambar 2: Grafik Nilai Kepuasan Masyarakat UB di tahun 2020

6.3 Hasil SKM UB (Per Jenis Responden)

Dalam sub bab ini nilai IKM dipaparkan per jenis responden yang memberikan penilaian kepada layanan di UB. Dari keseluruhan respon yang terkumpul sesuai jenis responden, yakni Mahasiswa, Dosen, Karyawan, dan Pihak Luar, maka diperoleh bahwa responden yang memberikan penilaian terbaik terhadap layanan UB pada tahun 2020 adalah Dosen dengan nilai 80.44 (Baik), sedangkan yang memberikan penilaian terendah adalah Mahasiswa dengan nilai 74.93 (Kurang Baik). Ini tentunya menjadi pekerjaan rumah bagi UB untuk meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa. Hasil lebih lengkap bisa dilihat di **Tabel 6** serta **Gambar 3**.

Tabel 6: Nilai IKM UB (per jenis responden)

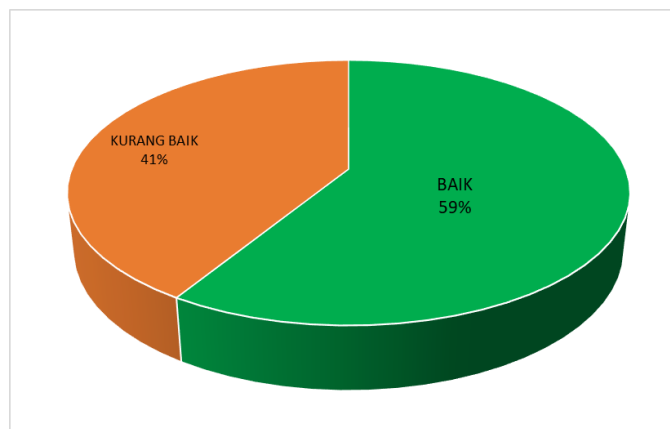
No	Responden	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Mahasiswa	74.93	C	Kurang Baik
2	Dosen	80.44	B	Baik
3	Karyawan UB	78.88	B	Baik
4	Pihak Luar	79.64	B	Baik



Gambar 3: Nilai IKM UB (per jenis responden)

6.4 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas

Dari keseluruhan respon yang terkumpul dari seluruh Fakultas di UB pada tahun 2020 diperoleh nilai IKM yang kualitas kerjanya bervariasi antara “Baik” dan “Kurang Baik”. Terdapat 10 Fakultas yang memiliki kualitas kinerja “Baik” dan 7 Fakultas dengan “Kurang Baik”. Hasil pengolahan respon bisa dilihat pada **Tabel 7** dan **Gambar 4** dan **5**. Untuk tahun 2020, Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) memperoleh penilaian tertinggi dari responden yaitu dengan nilai IKM 85.52 (Baik), sedangkan Fakultas yang memperoleh nilai IKM rendah adalah Fakultas Kedokteran Hewan dengan nilai 66.43 (Kurang Baik).

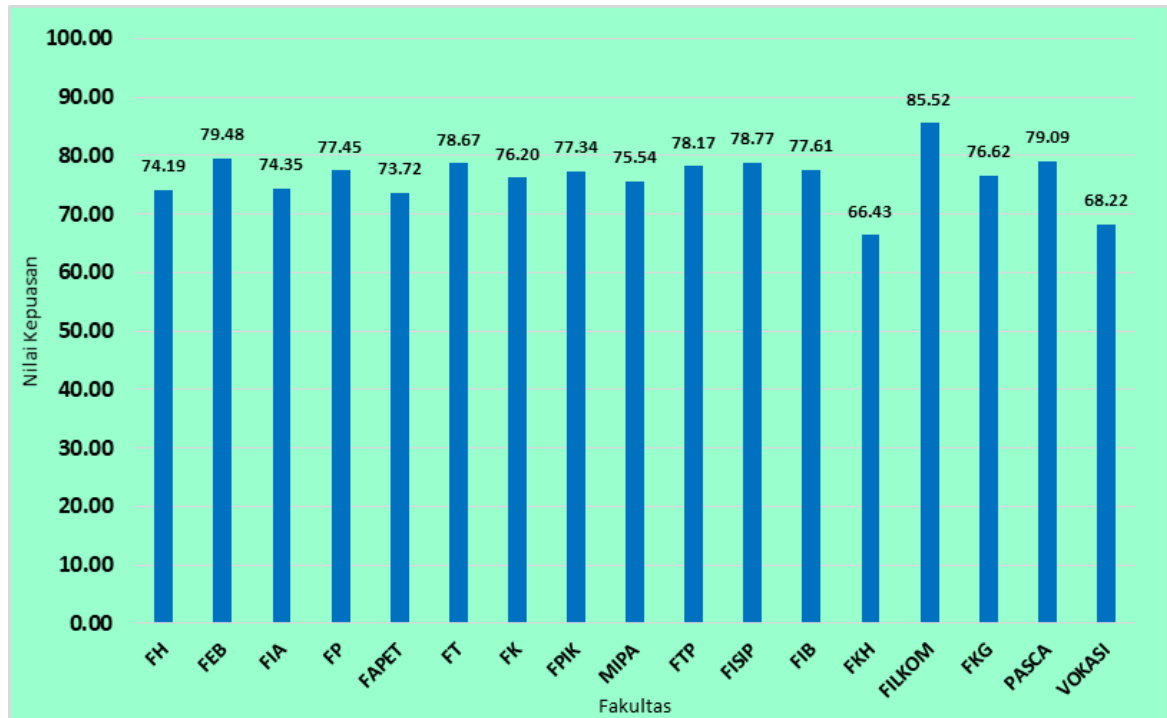


Gambar 4: Persentase kualitas kinerja layanan Fakultas tahun 2020

Tabel 7: Hasil nilai IKM untuk layanan Fakultas tahun 2020

No	Tempat Survei	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	FH	74.19	C	Kurang Baik
2	FEB	79.48	B	Baik
3	FIA	74.35	C	Kurang Baik
4	FP	77.45	B	Baik
5	FAPET	73.72	C	Kurang Baik
6	FT	78.67	B	Baik
7	FK	76.20	C	Kurang Baik

8	FPIK	77.34	B	Baik
9	MIPA	75.54	C	Kurang Baik
10	FTP	78.17	B	Baik
11	FISIP	78.77	B	Baik
12	FIB	77.61	B	Baik
13	FKH	66.43	C	Kurang Baik
14	FILKOM	85.52	B	Baik
15	FKG	76.62	B	Baik
16	PASCASARJANA	79.09	B	Baik
17	VOKASI	68.22	C	Kurang Baik

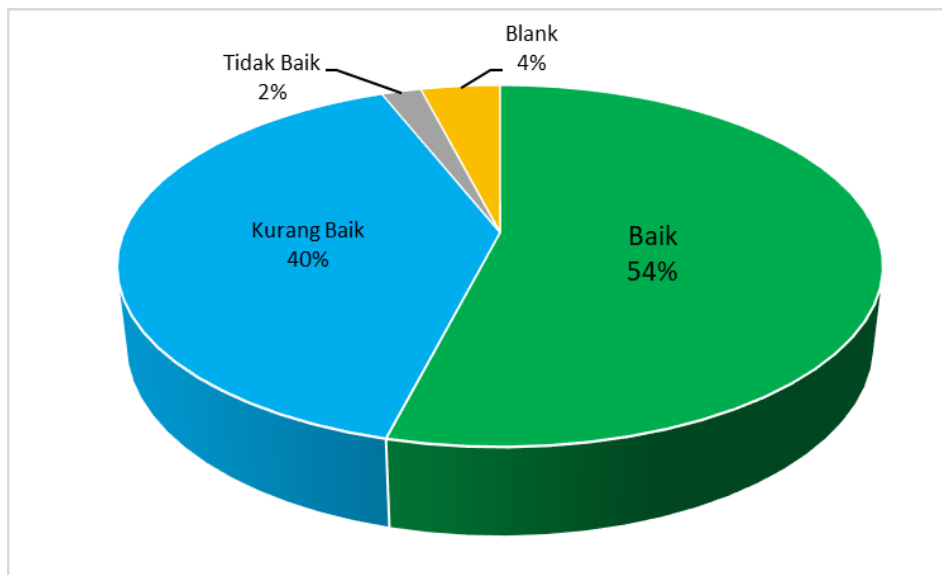


Gambar 5: Grafik nilai IKM untuk layanan Fakultas di UB tahun 2020

6.5 Hasil SKM terhadap layanan Jurusan

Pada SKM tahun 2020 ini, kuesioner dilengkapi pilihan menuliskan jurusan yang dinilai secara lebih spesifik. Hasil rekapitulasi menunjukkan ada sekitar 50 Jurusan di UB yang dituliskan. Adapun hasil pengolahan respon menunjukkan nilai IKM yang bervariasi sebagai berikut: nilai A (sangat baik) tidak ada (0%), nilai B (baik) ada 27 Jurusan (54%), nilai layanan C (kurang baik) ada 20 Jurusan (40%), nilai D ada 1 Jurusan (2%), sisanya kosong ada 2 Jurusan (4%).

Hasil SKM lebih lengkap dapat dilihat di **Tabel 8** dan **Gambar 6**. Jurusan dengan nilai IKM tertinggi adalah Jurusan Teknik Informatika di Fakultas Ilmu Komputer dengan Nilai 87.87, dan Jurusan dengan nilai terendah adalah Jurusan Arsitektur di Fakultas Teknik dengan nilai 64.13. Hal ini tentunya menjadi masukan bagi Pimpinan Fakultas dan Jurusan bahwa masih banyak Jurusan yang harus meningkatkan kualitas pelayanannya.



Gambar 6: Grafik persentase kualitas kinerja layanan Jurusan

Tabel 8: Hasil Nilai IKM Jurusan di UB

No	Fakultas/Lembaga/Unit Kerja	Nilai Survei	Mutu Pelayanan	
Fakultas Hukum				
1	Jur. Ilmu Hukum	74.29	C	Kurang Baik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis				
2	Jur. Manajemen	81.36	B	Baik
3	Jur. Ilmu Ekonomi	76.31	C	Kurang Baik
4	Jur. Akuntansi	81.96	B	Baik
Fakultas Ilmu Administrasi				
5	Jur. Ilmu Administrasi Publik	76.63	B	Baik
6	Jur. Ilmu Administrasi Bisnis	71.56	C	Kurang Baik
Fakultas Pertanian				
7	Jur. Budidaya Pertanian	71.16	C	Kurang Baik
8	Jur. Ekonomi Pertanian	77.61	B	Baik
9	Jur. Tanah	71.21	C	Kurang Baik
10	Jur. Ilmu Pertanian			
Fakultas Peternakan				
11	Jur. Peternakan	73.72	C	Kurang Baik
Fakultas Teknik				
12	Jur. Teknik Sipil	80.18	B	Baik
13	Jur. Teknik Mesin	78.17	B	Baik
14	Jur. Teknik Elektro	84.38	B	Baik
15	Jur. Teknik Pengairan	75.15	C	Kurang Baik
16	Jur. Arsitektur	64.13	D	Tidak Baik
17	Jur. Perencanaan Wilayah dan Kota	78.75	B	Baik
18	Jur. Teknik Industri	78.75	B	Baik
19	Jur. Teknik Kimia	76.50	C	Kurang Baik
Fakultas Kedokteran				
20	Jur. Kedokteran	79.11	B	Baik

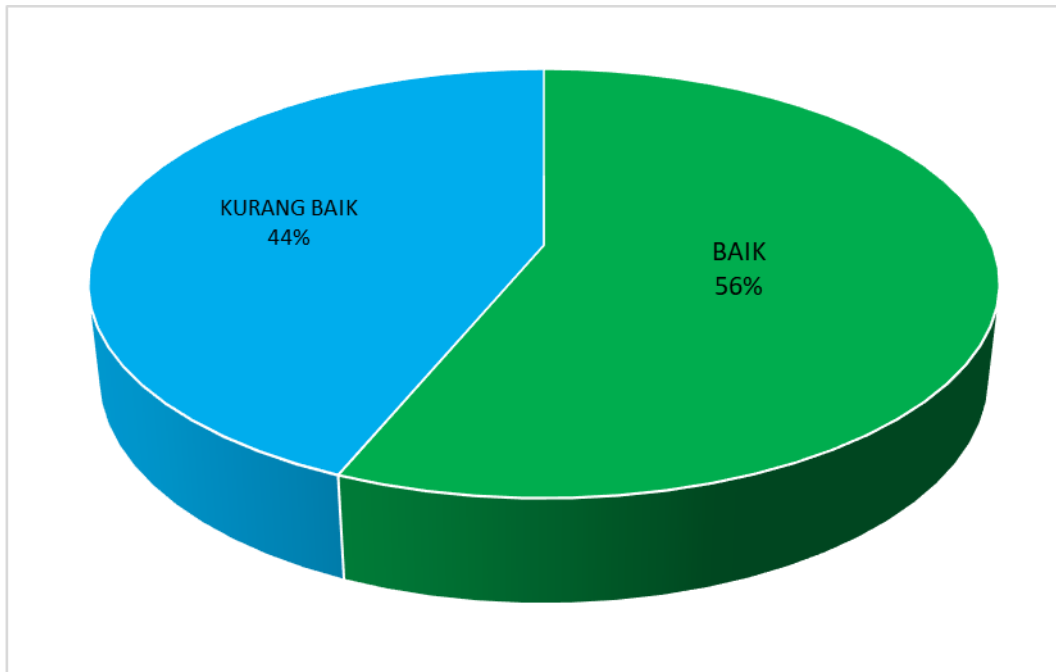
No	Fakultas/Lembaga/Unit Kerja	Nilai Survei	Mutu Pelayanan	
21	Jur. Keperawatan	72.00	C	Kurang Baik
22	Jur. Gizi	82.50	B	Baik
23	Jur. Bidan	74.51	C	Kurang Baik
24	Jur. Farmasi	74.25	C	Kurang Baik
25	Spesialis	81.94	B	Baik
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan				
26	Jur. Manajemen Sumberdaya Perikanan	77.10	B	Baik
27	Jur. Sosek Perikanan dan Kelautan	75.70	C	Kurang Baik
28	Jur. Pemanfaatan Sumber Daya Perikanan	75.23	C	Kurang Baik
29	Jur. Ilmu Perikanan dan Kelautan	82.80	B	Baik
Fakultas MIPA				
30	Jur. Biologi	76.08	C	Kurang Baik
31	Jur. Fisika	66.05	C	Kurang Baik
32	Jur. Kimia	73.99	C	Kurang Baik
33	Jur. Matematika	79.13	B	Baik
34	Jur. Statistika	78.43	B	Baik
Fakultas Teknologi Pertanian				
35	Jur. Teknologi Hasil Pertanian	80.30	B	Baik
36	Jur. Keteknikan Pertanian	75.96	C	Kurang Baik
37	Jur. Teknologi Industri Pertanian	77.22	B	Baik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik				
38	Jur. Sosiologi	79.71	B	Baik
39	Jur. Ilmu Komunikasi	76.50	C	Kurang Baik
40	Jur. Psikologi	77.75	B	Baik
41	Jur. Politik Pemerintahan dan Hubungan Internasional	78.92	B	Baik
Fakultas Ilmu Budaya				
42	Jur. Bahasa dan Sastra	77.04	B	Baik
43	Jur. Pendidikan Bahasa	78.24	B	Baik
44	Jur. Seni dan Antropologi	65.25	C	Kurang Baik
Fakultas Kedokteran Hewan				
45	Jur Kedokteran Hewan	66.43	C	Kurang Baik
Fakultas Kedokteran Gigi				
46	Jur Kedokteran Gigi	76.62	B	Baik
Fakultas Ilmu Komputer				
47	Jur. Teknik Informatika	87.87	B	Baik
48	Jur. Sistem Informasi	78.19	B	Baik
49	Program Pascasarjana	79.09	B	Baik
50	Program Vokasi	68.22	C	Kurang Baik

6.6 Hasil SKM terhadap layanan Unit Kerja

Hasil SKM terhadap layanan Unit Kerja di UB pada tahun 2020 bervariasi dengan 9 dari 16 Unit Kerja memperoleh kinerja "Baik" dan 7 Unit Kerja memperoleh kinerja "Kurang Baik". Hal ini

lebih baik dari tahun 2019 dimana Unit Kerja masih ada yang tergolong “Tidak Baik” dan ada juga yang tidak ada nilai IKM-nya.

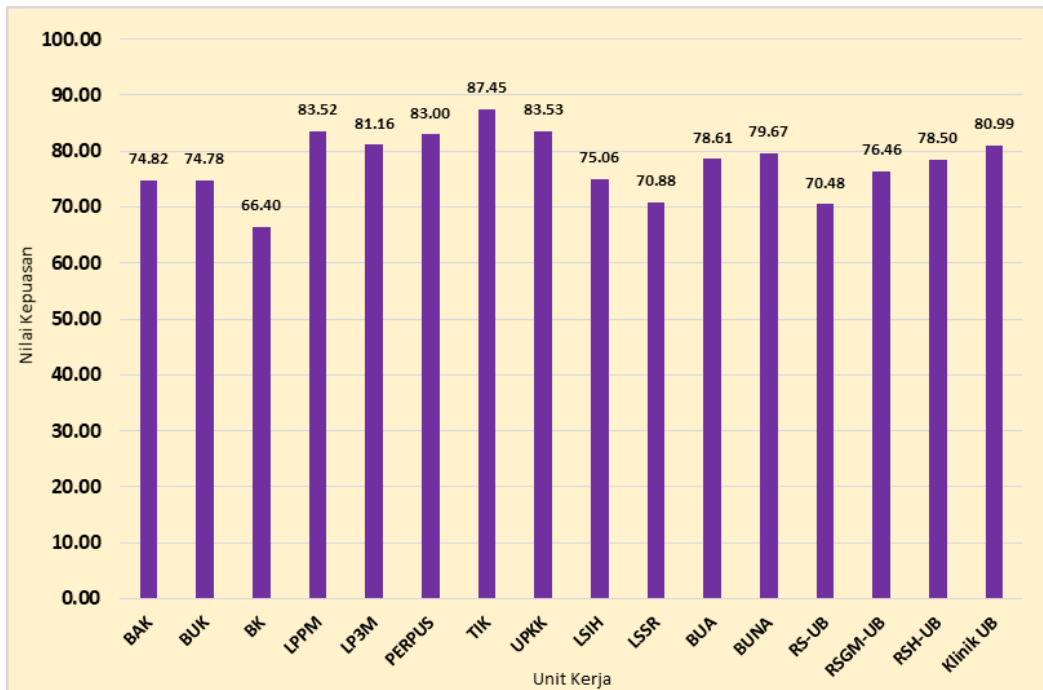
Dari hasil yang ditunjukkan pada **Tabel 9**, **Gambar 7** dan **8** dapat disimpulkan tidak ada Unit Kerja di UB yang mendapat nilai mutu pelayanan D atau kinerja “Tidak Baik”. Adapun Unit Kerja yang memperoleh nilai IKM tertinggi adalah unit Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), yaitu 87.45 (Baik). Sedangkan yang terendah adalah unit Biro Keuangan dengan nilai IKM 66.40 (Kurang Baik). Hal ini tentunya menjadi masukan bagi Pimpinan Lembaga, Biro, dan Unit Kerja bahwa masih banyak Unit Kerja yang harus meningkatkan kualitas pelayanannya.



Gambar 7: Persentase kualitas kinerja layanan Unit Kerja

Tabel 9: Hasil nilai IKM Unit Kerja UB

No	Tempat Survei	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	BAK	74.82	C	Kurang Baik
2	BUK	74.78	C	Kurang Baik
3	BK	66.40	C	Kurang Baik
4	LPPM	83.52	B	Baik
5	LP3M	81.16	B	Baik
6	PERPUSTAKAAN	83.00	B	Baik
7	TIK	87.45	B	Baik
8	UPKK	83.53	B	Baik
9	LSIH	75.06	C	Kurang Baik
10	LSSR	70.88	C	Kurang Baik
11	BUA	78.61	B	Baik
12	BUNA	79.67	B	Baik
13	RS-UB	70.48	C	Tidak Baik
14	RSGM-UB	76.46	C	Tidak Baik
15	RSH-UB	78.50	B	Baik
16	KLINIK UB	80.99	B	Baik



Gambar 8: Grafik nilai IKM Unit Kerja di UB

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

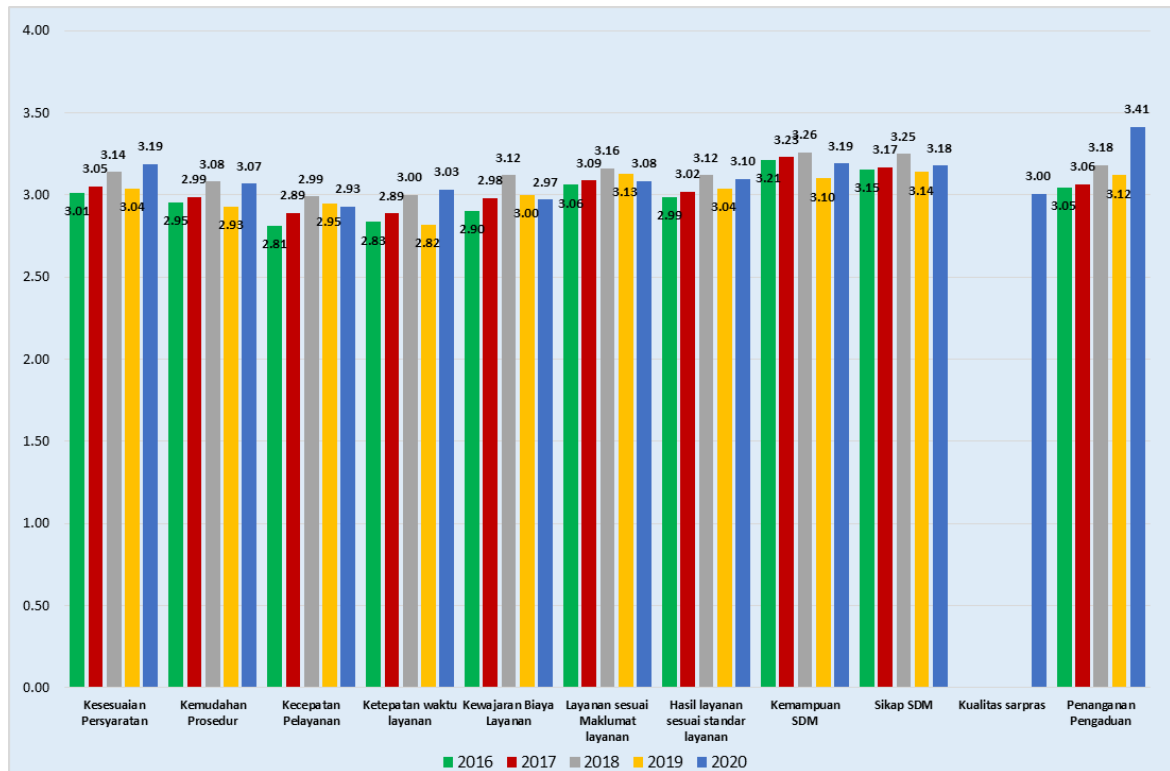
Perkembangan kepuasan pengguna jasa terhadap layanan UB secara umum di seluruh Fakultas dan Unit kerja mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. **Gambar 9** menunjukkan perkembangan nilai IKM UB mulai tahun 2015 sampai 2020. Pada tahun 2015 nilai IKM UB ada pada 73,37, kemudian terus meningkat sedikit demi sedikit hingga di tahun 2018 (78,24). Namun di tahun 2019 hasil SKM menunjukkan penurunan sedikit di posisi 75,75. Pada tahun 2020 nilai IKM naik kembali sampai pada angka 76.84. Hal tersebut menunjukkan bahwa UB berusaha memperbaiki kualitas layanan yang pada tahun lalu sempat mengalami penurunan.



Gambar 9: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB

Selain itu, perkembangan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan setiap unsur layanan yang ada ditunjukkan oleh grafik pada Gambar 10. Terdapat 10 unsur layanan dengan 1 unsur layanan baru yaitu “kualitas sarana prasarana”. Lebih lanjut, ada 7 unsur layanan yang

mengalami kenaikan tingkat kepuasan. Sisanya, 3 unsur layanan mengalami penurunan sedikit yaitu kecepatan layanan, kewajaran biaya, dan hasil layanan sesuai maklumat layanan. Oleh karena itu, 3 unsur layanan tersebut perlu menjadi perhatian untuk perbaikan di tahun berikutnya.



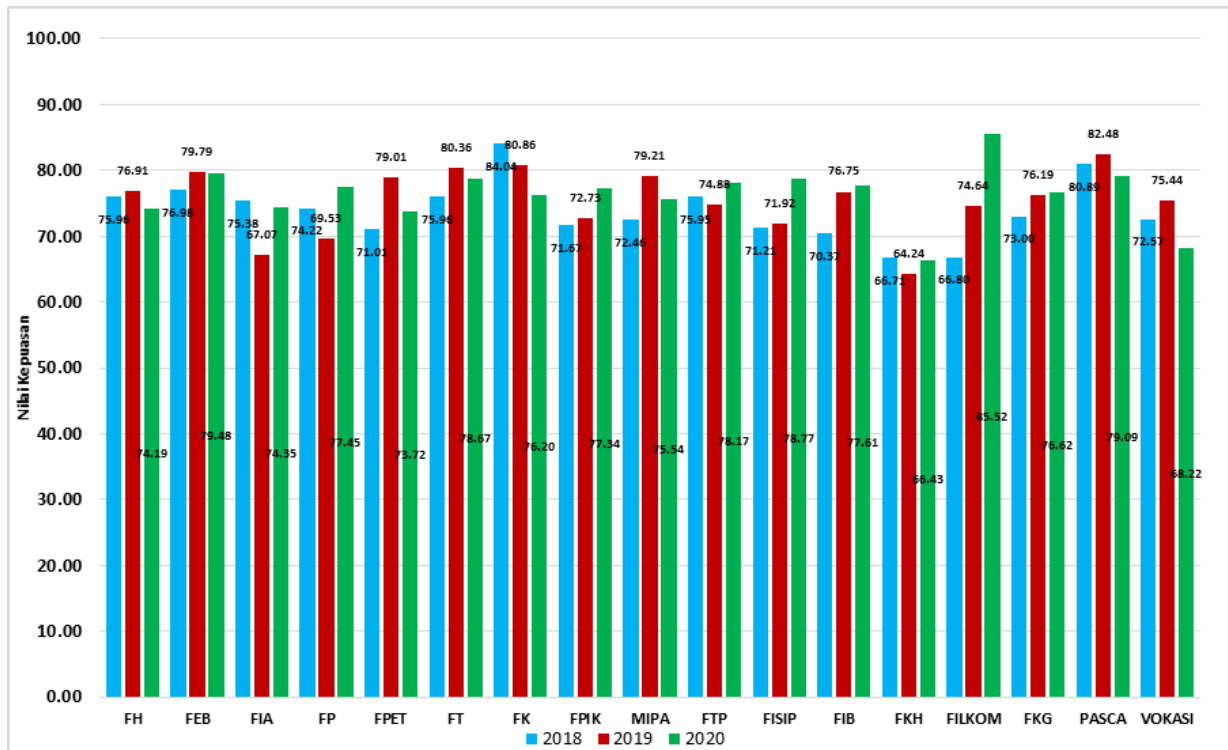
Gambar 10: Grafik perkembangan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan setiap unsur layanan

Selain itu, perkembangan nilai IKM dan kualitas kinerja pelayanan di beberapa Fakultas disajikan dalam 3 tahun terakhir, yaitu tahun 2018, 2019, dan 2020 yang secara detil dapat dilihat pada **Tabel 10** dan **Gambar 11**. Pada tahun 2020, 9 dari 17 Fakultas mengalami kenaikan nilai IKM dari tahun 2019 yaitu FIA, FP, FPIK, FISIP, FIB, FKH, FILKOM, PASCA, dan FKG. Sedangkan 8 Fakultas lainnya mengalami penurunan nilai IKM yang variatif, diantaranya FEB, FH, FPET, FT, FK, FMIPA, Pascasarjana, dan Vokasi.

Tabel 10: Hasil Perkembangan Nilai IKM Fakultas

No	Tempat Survei	Tahun 2018		Tahun 2019		Tahun 2020	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	FH	75.96	C	76.91	B	74.19	C
2	FEB	76.98	B	79.79	B	79.48	B
3	FIA	75.38	C	67.07	C	74.35	C
4	FP	74.22	C	69.53	C	77.45	B
5	FPET	71.01	C	79.01	B	73.72	C
6	FT	75.96	C	80.36	B	78.67	B
7	FK	84.04	B	80.86	B	76.20	C
8	FPIK	71.67	C	72.73	B	77.34	B
9	MIPA	72.46	C	79.21	B	75.54	C
10	FTP	75.95	C	74.88	C	78.17	B
11	FISIP	71.21	C	71.92	C	78.77	B

No	Tempat Survei	Tahun 2018		Tahun 2019		Tahun 2020	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
12	FIB	70.37	C	76.75	B	77.61	B
13	FKH	66.71	C	64.24	D	66.43	C
14	FILKOM	66.80	C	74.64	C	85.52	B
15	FKG	73.00	C	76.19	C	76.62	B
16	PASCA	80.89	B	82.48	B	79.09	B
17	VOKASI	72.57	C	75.44	C	68.22	C



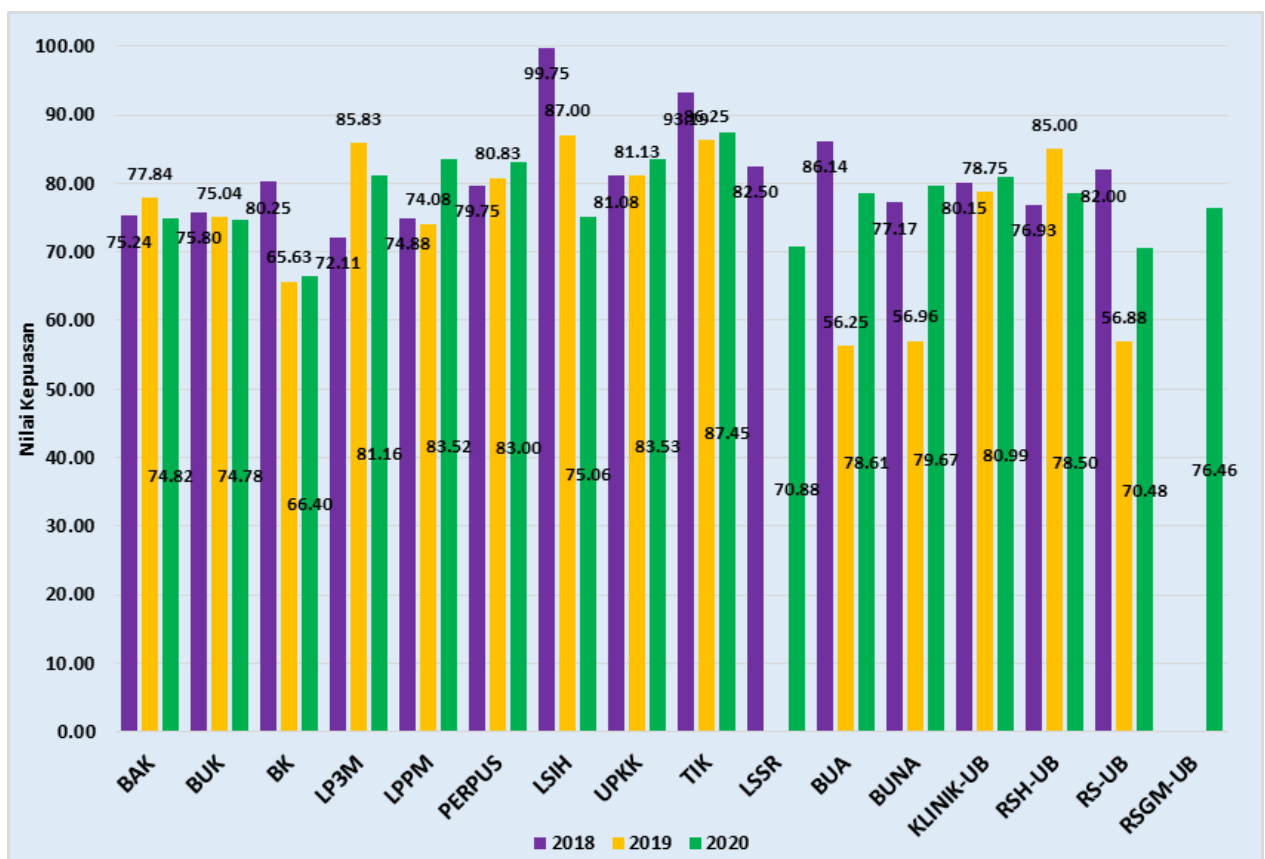
Gambar 11: Grafik Perkembangan Nilai IKM Fakultas

Selain itu, dari tiga kali pengukuran kualitas pelayanan di UB tahun 2018 hingga 2020 diperoleh peningkatan kepuasan atas layanan beberapa Unit Kerja di lingkungan UB. Pada tahun 2020 beberapa Unit Kerja mengalami peningkatan nilai kualitas layanan diantaranya BK, LPPM, Perpustakaan, UPKK, TIK, BUA, BUNA, Klinik, dan RS-UB. Adapun unit Kerja selain yang disebut tersebut mengalami penurunan nilai kepuasan layanan dari pengguna jasanya sampai akhir tahun 2020. Hasil selengkapnya bisa dilihat pada **Tabel 11** dan **Gambar 12**.

Tabel 11: Hasil Perkembangan Nilai IKM Unit Kerja di UB

No	Tempat Survei	Tahun 2018		Tahun 2019		Tahun 2020	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	BAK	75.24	C	77.84	B	74.82	C
2	BUK	75.80	C	75.04	C	74.78	C
3	BK	80.25	B	65.63	C	66.40	C
4	LP3M	72.11	C	85.83	B	81.16	B
5	LPPM	74.88	C	74.08	C	83.52	B
6	PERPUS	79.75	B	80.83	B	83.00	B

No	Tempat Survei	Tahun 2018		Tahun 2019		Tahun 2020	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
7	LSIH	99.75	A	87.00	B	75.06	C
8	UPKK	81.08	B	81.13	B	83.53	B
9	TIK	93.19	A	86.25	B	87.45	B
10	LSSR	82.50	B	Nilai kosong		70.88	C
11	BUA	86.14	B	56.25	D	78.61	B
12	BUNA	77.17	B	56.96	D	79.67	B
13	KLINIK-UB	80.15	B	78.75	B	80.99	B
14	RSH-UB	76.93	B	85.00	B	78.50	B
15	RS-UB	82.00	B	56.88	D	70.48	C
16	RSGM-UB	Belum mengikuti survei				76.46	C



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

8. Kesimpulan

Hasil pelaksanaan SKM di UB pada tahun 2020 telah dipaparkan dengan detail. Adapun rekapitulasi lebih lengkap (file excel) tentang nilai IKM, nilai mutu pelayanan, dan kualitas kinerja pelayanan Fakultas dan Unit Kerja juga dikirimkan ke masing-masing Fakultas, Lembaga, Biro, dan Unit kerja. Semoga laporan hasil pelaksanaan SKM di UB ini dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di UB pada umumnya dan di Fakultas, Jurusan, Lembaga, Biro, dan Unit Kerja pada khususnya serta dapat digunakan sebagai salah satu dasar pengambilan keputusan oleh pimpinan baik pimpinan UB maupun pimpinan yang ada pada tingkat fakultas, lembaga atau unit kerja lainnya.

9. Daftar Pustaka

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

Malang, 20 Januari 2021
PPID Pelaksana UB,
Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum dan Keuangan,

ttd

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



Disusun Oleh:
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Universitas Brawijaya

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