



# **LAPORAN SKM** **TRIWULAN II**

**FAKULTAS ILMU**  
**ADMINISTRASI**

**2025**



**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TRIWULAN II TAHUN 2025**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

Disahkan di : Malang

Pada tanggal: 31 Juli 2025

Oleh :

Gugus Jaminan Mutu,

Sekretaris



Edlyn Khurotul Aini, S.AB.,M.AB.,M.BA NIK.  
2013048705312001

Ketua



Lestari Eko Wahyudi, S.AP., M.AP. NIK.  
2016078503101001

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) Universitas Brawijaya memiliki komitmen kuat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Dalam konteks ini, survey kepuasan masyarakat menjadi instrumen yang sangat penting dan strategis.

Berikut adalah beberapa latar belakang yang mendasari pelaksanaan survei adalah :

#### 1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berkelanjutan

FIA UB menyadari bahwa kepuasan masyarakat adalah indikator kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan. SKM memungkinkan fakultas untuk :

- A. Mengidentifikasi Kekuatan & Kelemahan
- B. Merumuskan Kebijakan & Program Perbaikan
- C. Membangun Budaya Perbaikan Berkesinambungan

#### 2. Akuntabilitas dan Transparansi

##### a. Akuntabilitas

FIA UB bertanggung jawab kepada masyarakat atas pelayanan yang sudah diberikan. Serta salah satu cara untuk menunjukkan pertanggungjawaban tersebut dengan mengukur dan melaporkan tingkat kepuasan *public*.

##### b. Transparansi :

Dengan mempublikasikan hasil survey, FIA UB menunjukkan keterbukaan kepada publik yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendorong partisipasi dalam memberikan masukan untuk perbaikan

#### 3. Peningkatan Reputasi dan Citra Institusi

Dalam kondisi yang semakin kompetitif, reputasi, dan citra institusi sangat penting. Fakultas yang secara proaktif mendengarkan masukan dari penggunanya dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan akan memiliki citra yang lebih baik di mata masyarakat. Ini dapat berdampak positif pada daya tarik mahasiswa baru, kerja sama dengan pihak eksternal, dan dukungan dari berbagai pemangku kepentingan.

#### 4. Memenuhi Standar Penjaminan Mutu Internal & Eksternal

Sebagai perguruan tinggi, FIA UB juga terikat pada standar penjaminan mutu, baik yang ditetapkan secara internal maupun oleh lembaga akreditasi eksternal. Survei kepuasan masyarakat seringkali menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam proses akreditasi dan evaluasi kinerja perguruan tinggi.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di FIA UB bukan hanya sekadar pemenuhan regulasi, melainkan sebuah inisiatif strategis untuk mewujudkan pelayanan

publik yang prima, akuntabel, dan transparan, demi kepuasan seluruh pemangku kepentingan.

## **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) didasarkan pada sejumlah peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga atau instansi pemerintah. Adapun dasar hukum yang menjadi acuan adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ketiga regulasi tersebut menjadi landasan bagi instansi pemerintah, termasuk perguruan tinggi, dalam menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat secara objektif, terukur, dan berkesinambungan.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya memiliki maksud dan tujuan sebagai berikut:

Maksud:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan fakultas.

Tujuan:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.
3. Mengidentifikasi area atau aspek yang perlu diperbaiki dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Mengevaluasi efektivitas kebijakan dan program pelayanan yang telah dilaksanakan.
5. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1. Pelaksanaan SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan pengukuran yang komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat khususnya pada tenaga pendidik, tenaga kependidikan, mahasiswa, stakeholder dan masyarakat umum terhadap layanan publik yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mencakup:

1. Perencanaan
2. Persiapan
3. Pelaksanaan
4. Pengolahan
5. Penyajian Laporan

#### **2.2. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, menggunakan dan mengacu pada aplikasi web [ikm.ub.ac.id](http://ikm.ub.ac.id) dan qr-code link survei yang disediakan oleh Universitas Brawijaya, dan disebarakan keseluruh civitas akademika FIA UB dan stake holder. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun metode pengolahan data hingga mendapatkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan konversinya juga mengacu pada PERMENPAN No. 14 Tahun 2017.

Tabel 1. Unsur Pelayanan yang Dinilai

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2	Kemudahan Prosedur layanan
3	Kecepatan pelayanan
4	Kewajaran Biaya Layanan
5	Hasil layanan sesuai standar layanan
6	Kemampuan Sumber Daya Manusia
7	Sikap Sumber daya Manusia
8	Kualitas sarana dan prasarana
9	Penanganan Pengaduan

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

$BobotTertimbang = \frac{1}{jumlah\ unsur\ layanan} = \frac{1}{9} = 0,11$	(1)
---	-----

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

$IKM = \frac{total\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{total\ unsur\ terisi} \times BobotTertimbang$	(2)
--	-----

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

$$Konversi\ IKM = IKM \times 25 \quad (3)$$

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).

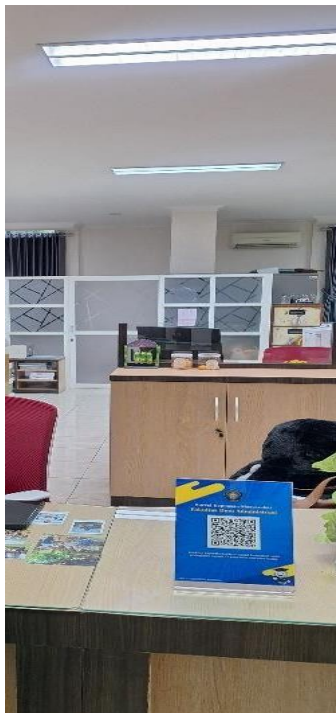
Tabel 2. Interpretasi nilai IKM

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

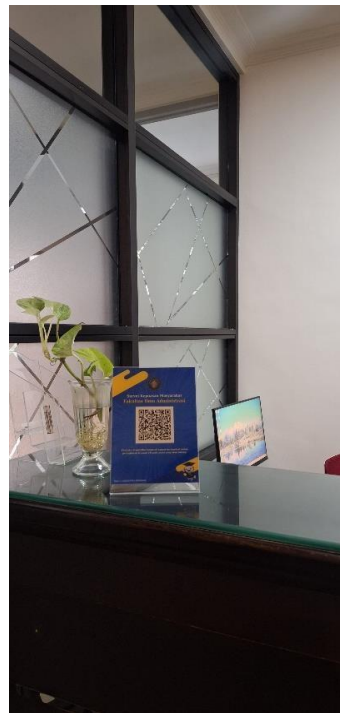
### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan terintegrasi melalui aplikasi web [ikm.ub.ac.id](http://ikm.ub.ac.id) pada periode bulan Januari – Mei 2025. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden yaitu dengan cara mengisi lembar kuesioner melalui scan qr-code SKM di meja layanan masing-masing unit kerja pada Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan pengambilan data dilakukan oleh seluruh operator fakultas dan unit kerja pada [ikm.ub.ac.id](http://ikm.ub.ac.id) secara *real time*.

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di universitas umumnya dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan, seperti mahasiswa, dosen dan karyawan. Kuesioner tersebut biasanya berisi pertanyaan tentang kepuasan terhadap berbagai aspek layanan, seperti kemudahan prosedur, kompetensi petugas, sarana dan prasarana, serta waktu penyelesaian. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan terintegrasi dengan aplikasi web [ikm.ub.ac.id](http://ikm.ub.ac.id). Periode Pengumpulan saat ini mulai bulan Mei -Juli 2025 telah menggunakan QR Barcode yang tersebar di tempat pelayanan unit kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden yaitu dengan cara men-scan qr-code SKM di Unit Layanan Terpadu (ULT ), meja layanan di masing-masing fakultas dan unit kerja , Ruang Kuliah, Laboratorium dan di mana responden mendapatkan layanan. kemudian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan pengambilan data bisa dilakukan oleh seluruh operator fakultas dan unit kerja pada [ikm.ub.ac.id](http://ikm.ub.ac.id) secara *real time*.



QR di Ruang Bagian  
Akademik



QR di Ruang Bagian  
Keuangan





QR di Ruang Bagian Umum



QR di Bagian Unit Layanan Terpadu

#### Pertimbangan Lokasi Pengumpulan Data SKM

1. Aksesibilitas: Lokasi pengumpulan data harus mudah dijangkau oleh responden, terutama mahasiswa dan staf fakultas.
2. Relevansi: Lokasi pengumpulan data harus relevan dengan tujuan survei dan karakteristik responden.
3. Kenyamanan: Lokasi pengumpulan data harus nyaman dan kondusif untuk responden.
4. Keamanan: Lokasi pengumpulan data harus aman dan terjamin privasinya.

#### Manfaat Pengumpulan Data SKM

1. Meningkatkan Kualitas Layanan: Pengumpulan data SKM dapat membantu meningkatkan kualitas layanan.
2. Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa: Pengumpulan data SKM dapat membantu meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan .
3. Mengidentifikasi Area Perbaikan: Pengumpulan data SKM dapat membantu mengidentifikasi area perbaikan yang perlu dilakukan

#### 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) biasanya dilakukan



secara berkala, seperti setiap semester atau triwulan. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu. Waktu pengumpulan data SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) di biasanya dilakukan secara berkala, minimal satu kali dalam setahun. Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh universitas. Hasil SKM digunakan sebagai dasar untuk melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan. Survei ini dilakukan secara periodik jangka waktu mulai bulan Mei – Juli 2025. Adapun rincian detail sebagai berikut:

- Tahapan persiapan pelaksanaan SKM
- Sosialisasi dan workshop SKM kepada seluruh fakultas dan unit kerja
- Penyebaran dan Pengisian Survei Kepuasan Triwulan II melalui QR Barcode pada Mei – Juli 2025
- Penyebaran dan Pengisian Survei Kepuasan melalui [ikm.ub.ac.id](http://ikm.ub.ac.id) pada Mei – Juli 2025
- Pengumpulan dan pengolahan data dilaksanakan pada bulan Mei – Juli 2025
- Pengusunan laporan SKM-UB dilaksanakan pada Juli 2025

## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) TW II ini didasarkan pada jumlah populasi sivitas akademika Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Berdasarkan data yang ada, jumlah populasi sivitas akademika Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya periode Juni 2025 sd Juli 2025 adalah sebanyak 5.929 orang dengan perincian adalah sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Jumlah Sivitas Akademika FIA – UB**  
**Periode Juni 2025 – Juli 2025**

No	Status	Jumlah
1	Dosen	151
2	Tendik	77
3	Mahasiswa	5.701
<b>Total Sivitas FIA</b>		<b>5.929</b>

Sumber: hasil analisis, 2025

Adapun penentuan jumlah sampel pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) TW II ini menggunakan Tabel Krejcie dan Morgan. Tabel Krejcie dan Morgan merupakan tabel jumlah populasi dan berapa sampel yang diambil. Angka - angka dalam Tabel Krejcie dan Morgan sudah dipublikasikan dan diakui menurut tingkat keakuratan (sudah dipublikasikan). Kemudian cara membaca tabel tersebut adalah dengan cara mengambil jumlah Populasi (N), misalkan 100, maka pada kolom disebelahnya telah ditentukan besar sampelnya (n), yaitu 80. Atau apabila jumlah populasi (N) adalah 1000, maka jumlah sampelnya (n) adalah sebanyak 278 sampel. Berdasarkan tabel jumlah sivitas akademika FIA periode Juni 2025 s/d Juli 2025 adalah sebanyak 5.929, maka jumlah sampelnya adalah sebanyak 382 sampel. Adapun Tabel Krejcie dan Morgan yang dimaksud dapat dilihat pada Tabel 4 dibawah ini, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Tabel Sampel Krejcie dan Morgan**

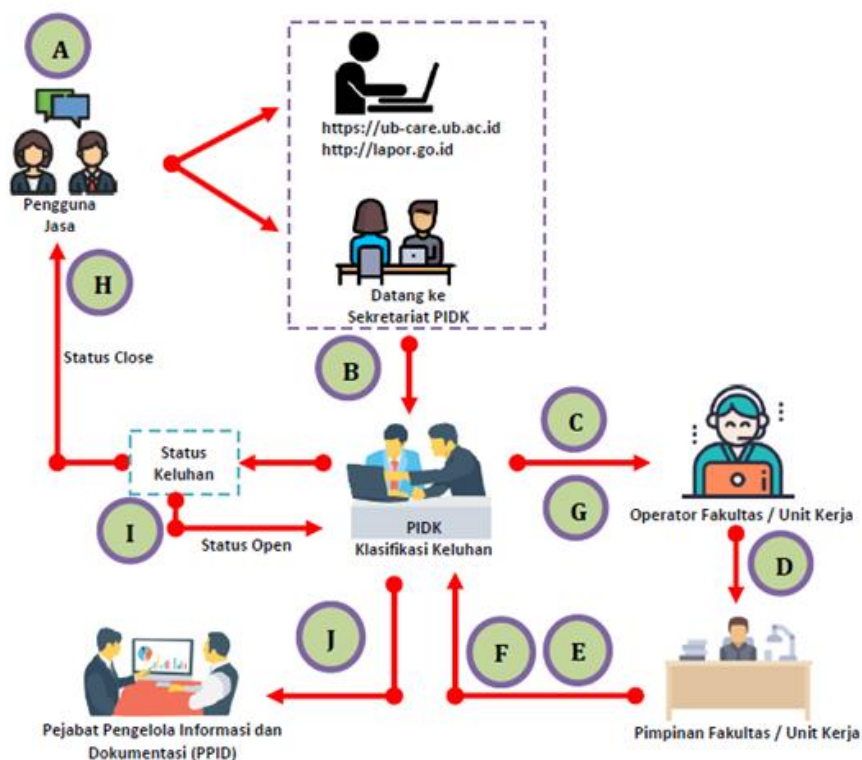
Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber: Krejcie dan Morgan, 1970

## 2.6. Daftar Pengaduan dan Aspirasi

### a. UB Care

UB Care merupakan salah satu bentuk Universitas Brawijaya dalam menanungi segala bentuk laporan umpan balik, yang bisa berupa apresiasi maupun pengaduan. UB Care dibentuk dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan di semua unit kerja termasuk Fakultas Ilmu Administrasi (FIA). Segala bentuk laporan umpan balik diisikan melalui laman [UB Care](#). Pada laman tersebut, pelapor bisa berasal dari kalangan civitas akademika, maupun masyarakat umum. Segala bentuk laporan umpan balik yang sudah masuk dalam laman terserbut akan diproses sesuai alur berikut ini :



Gambar 2.1 Alur Layanan Umpan Balik UB Care

UB Care mempunyai beberapa ruang lingkup yang difasilitasi pada layanan umpan baliknya, yaitu :

No	Ruang Lingkup
1	Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian
2	Tata Pamong, Kepimpinan, Sistem Pengelolaan dan Penjaminan Mutu
3	Mahasiswa dan Lulusan
4	Sumber Daya Manusia
5	Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik
6	Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi
7	Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat, Kerjasama
8	Layanan Teknologi Informasi
9	Apresiasi

Pada Triwulan II Tahun 2025, atau pada bulan Juni – Juli 2025, terdapat beberapa laporan umpan balik yang sudah masuk di FIA melalui UB Care. Adapun data laporan umpan balik yang sudah masuk adalah sebagai berikut:

No	Kode Komplain	Lingkup Masalah	Subyek	Tgl complain	Pekerjaan	Durasi
1	462/03/22072025	Mahasiswa dan Lulusan	Permohonan Informasi dan Rekomendasi Magang Mahasiswa	2025-07-22	Dosen/ Pegawai	0 Hari 5 Jam 47 Menit
2	440/05/09072025	Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik	Transparansi Penilaian dan Integritas Dosen FIA UB	2025-07-09	Dosen/ Pegawai	5 Hari 22 Jam 9 Menit
3	432/06/03072025	Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi	Permohonan Perpanjangan Waktu Pembayaran UKT dan IPI	2025-07-03	PNS	5 Hari 20 Jam 30 Menit

#### **b. ASIAP**

ASIAP merupakan sebuah sistem informasi internal yang dirancang oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (FIA UB) sebagai wadah untuk menampung dan mengelola berbagai bentuk umpan balik, seperti apresiasi, saran, keluhan, dan pengaduan. Aplikasi ini hadir sebagai pelengkap dari sistem pengaduan yang telah tersedia di UB Care, dengan cakupan yang lebih spesifik dan fokus terhadap kebutuhan internal FIA UB maupun pengguna layanan yang bersinggungan langsung dengan fakultas ini.

Pengembangan ASIAP dilakukan secara bertahap dan adaptif, menyesuaikan dengan dinamika dan kebutuhan yang berkembang di lingkungan FIA UB. Pada tahap awal, aplikasi ini akan difokuskan pada penyediaan fitur dasar seperti pengiriman aspirasi, klasifikasi kategori umpan balik, pelacakan status tindak lanjut, dan dashboard untuk keperluan monitoring oleh unit terkait.

Seiring waktu, ASIAP akan dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan fitur-fitur pendukung seperti integrasi data dengan sistem layanan fakultas lainnya, otomatisasi notifikasi dan pelaporan, serta peningkatan antarmuka pengguna yang responsif dan ramah pengguna. Selain itu, aspek keamanan dan kerahasiaan pelapor juga akan menjadi perhatian utama dalam pengembangan sistem ini.

Tujuan utama dari pengembangan ASIAP adalah untuk menciptakan lingkungan akademik dan layanan yang lebih partisipatif, transparan, dan akuntabel, di mana seluruh Civitas Akademika FIA UB serta masyarakat pengguna layanan dapat menyampaikan aspirasi mereka dengan mudah dan mendapatkan respon yang cepat serta tepat sasaran. Dengan adanya ASIAP, FIA UB berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat komunikasi dua arah yang konstruktif di lingkungan institusi.



Gambar 2.2 Alur ASIAP

Alur dari ASIAP dirancang untuk memfasilitasi user/pengguna layanan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya untuk dapat menyampaikan masukan atau keluhan. Proses dimulai dengan mengisi Google Form yang telah disediakan, berisikan data identitas baik berupa Nama, NIM (Nomor Induk Mahasiswa), Nomor Handphone, jenis pelayanan, uraian aspirasi atau pengaduan, serta bukti dukung. Setelah formulir dikirim, data secara otomatis tercatat dalam Google Sheet yang dikelola oleh tim pengelola fakultas. Tim akan memverifikasi dan mengklasifikasikan sesuai dengan kategori dan urgensinya. Selanjutnya aspirasi dan keluhan akan didistribusikan ke unit atau pihak yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut. Hasil tindak lanjut akan dikomunikasikan kepada pihak user melalui email. Google form bisa diakses di <https://s.ub.ac.id/asiap>

The screenshot shows the 'FORMULIR ASPIRASI & PENGADUAN' form. It includes a header with the logo of Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya and the title 'FORMULIR ASPIRASI & PENGADUAN'. Below the header, there is a section titled 'ASPIRASI & PENGADUAN' with a sub-header 'TATA CARA PENYAMPAIAN ASPIRASI DAN PENGADUAN'. The form contains a list of 9 instructions for users to follow when submitting their report. At the bottom, there is a note about the form being recorded and a red asterisk indicating required fields.

**FORMULIR ASPIRASI & PENGADUAN**

**ASPIRASI & PENGADUAN**

**TATA CARA PENYAMPAIAN ASPIRASI DAN PENGADUAN**

1. **ASPIRASI** merupakan bentuk penyampaian ide atau keinginan dengan tujuan memperbaiki layanan fakultas demi peningkatan kualitas, sedangkan **PENGADUAN** adalah sebuah proses pelaporan keluhan yang diajukan terkait dengan layanan fakultas yang dinilai tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
2. Pastikan **IDE** atau **LAPORAN** anda relevan dengan kinerja **FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**
3. Uraikan **IDE** atau **pokok permasalahan** secara **jelas, lengkap**, dan sertakan **bukti pendukung**
4. Gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar
5. Bukan merupakan ujaran kebencian, SARA, dan caci maki
6. Bukan merupakan laporan yang sudah disampaikan dan masih dalam proses penanganan
7. Isi Nama lengkap, No HP yang bisa di hubungi (WhatsApp)
8. Proses Verifikasi : Dalam waktu **2 hari** laporan anda akan di verifikasi dan diteruskan kepada unit yang berwenang
9. Proses Tindak Lanjut : Dalam waktu **3 hari** instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan anda melalui **email**.

Nama, alamat email, dan foto yang terkait dengan Akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirimkan formulir ini

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Gambar 2.3 Tampilan Antarmuka Form



Gambar 2.4 Tampilan QR Code ASIAP

Pada Triwulan II Tahun 2025, atau pada bulan April – Juni 2025, terdapat 1 (satu) laporan berupa pengaduan yang masuk pada formulir ASIAP. Adapun data laporan pengaduan yang sudah masuk adalah sebagai berikut:

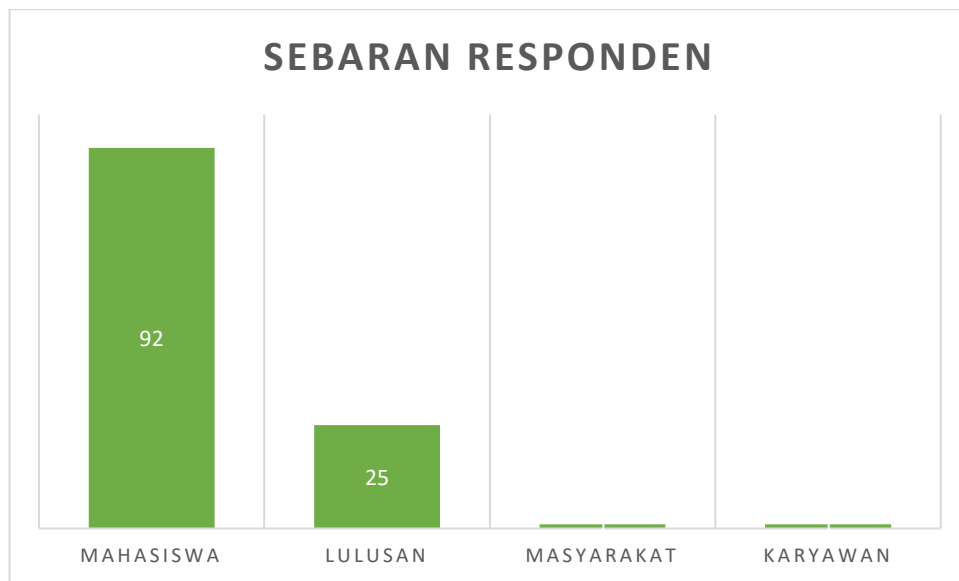
No	Tanggal	Lingkup Masalah	Subyek	Responden	Kegiatan	Durasi
1	26/06/2025 22:32:48	Layanan WEB	Pelapor tidak bisa akses layanan web yang tersedia	Mahasiswa	Verifikasi Dan Tindak Lanjut	1 Hari 15 menit

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

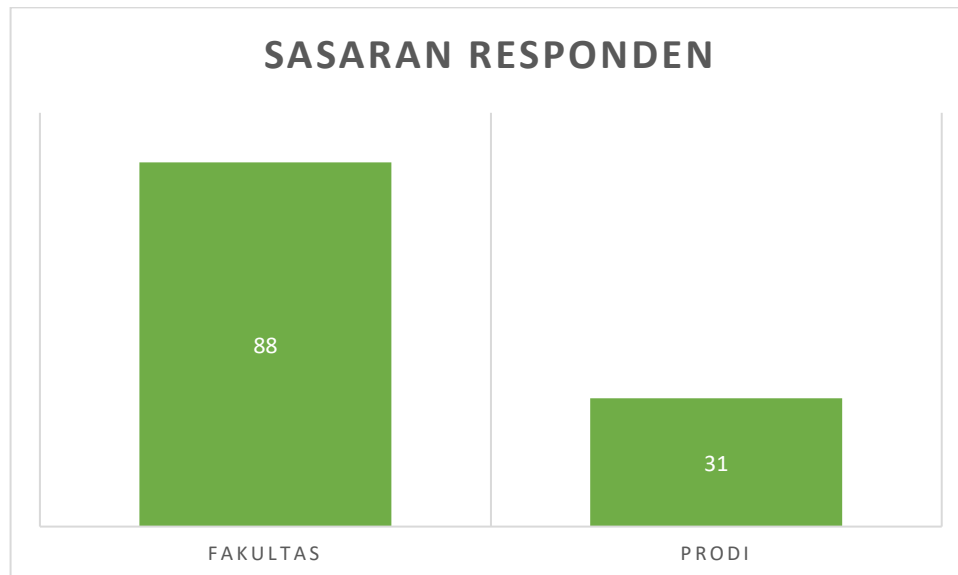
#### 3.1. Jumlah Responden SKM

Pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2025 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, jumlah total responden yang berhasil dihimpun sebanyak 119 orang. Responden berasal dari berbagai latar belakang yang mewakili kelompok pengguna layanan di lingkungan FIA UB. Komposisi responden terdiri dari 92 orang mahasiswa (77%) yang merupakan kelompok terbesar, disusul oleh 25 orang lulusan (21%), 1 orang masyarakat umum (1%), dan 1 orang karyawan (1%). Berdasarkan sasaran penilaian layanan, sebanyak 88 responden memberikan penilaian terhadap layanan di tingkat fakultas, sementara 31 responden lainnya menilai layanan pada tingkat program studi (prodi). Komposisi ini menunjukkan bahwa mayoritas umpan balik berasal dari mahasiswa yang menjadi pengguna utama layanan akademik, sekaligus mencerminkan partisipasi yang beragam dari pemangku kepentingan lainnya di lingkungan FIA UB. Penjelasan lebih detail sebagaimana gambar 3.1 dan gambar 3.2



Gambar 3.1. Profil Jumlah Responden Semester Kedua Tahun 2025





Gambar 3.2 Sasaran Responden Semester Kedua Tahun 2025

### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat FIA

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai IKM Fakultas Ilmu Administrasi

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.94	A
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.91	A
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.94	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan	3.93	A
5	Kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan	3.97	A
6	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.91	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
7	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3.97	A
8	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.95	A
9	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.94	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.90			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.70 \times 25$ ) = 97.54			
Mutu Pelayanan = 97.54			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

Pada Tabel 4 menunjukan nilai IKM FIA UB sebesar 97.54 dengan kategori sangat baik. Setiap unsur layanan memperoleh kategori sangat baik dari responden. Unsur layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan, sementara unsur dengan nilai terendah adalah kemudahan prosedur pelayanan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Secara keseluruhan, nilai setiap unsur layanan mencapai kategori sangat baik. Oleh karena itu, perlu menjadi perhatian untuk mempertahankan nilai setiap unsur yang sudah maksimal dan melakukan perbaikan dan inovasi pada unsur-unsur layanan yang masih potensial untuk ditingkatkan.

### 3.3. Analisis Pengaduan

#### a. UB Care

Pada Triwulan II Tahun 2025, Fakultas Ilmu Administrasi UB menerima tiga laporan pengaduan melalui UB Care yang mewakili beragam topik dan kelompok kepentingan. Pengaduan-pengaduan ini berasal dari mahasiswa dan alumni, serta menyangkut isu layanan akademik, sistem informasi, hingga transparansi penilaian. Tercatat bahwa dua dari tiga pengaduan diajukan oleh mahasiswa aktif, sementara satu lainnya berkaitan dengan kebutuhan alumni, yang menunjukkan bahwa sistem pelaporan UB Care telah mulai dimanfaatkan oleh kelompok sasaran utama fakultas.

Pengaduan pertama (Kode Komplain: 462/03/22072025) berasal dari mahasiswa dan lulusan, dengan topik permohonan informasi dan rekomendasi. Pengaduan ini ditangani oleh

dosen atau pegawai dan terselesaikan dalam waktu relatif cepat, yaitu hanya 5 jam 47 menit. Penanganan yang responsif ini patut diapresiasi dan menunjukkan bahwa unit layanan informasi di FIA UB telah berjalan dengan efisien, terutama dalam melayani kebutuhan administratif seperti surat rekomendasi atau klarifikasi data alumni.

Pengaduan kedua (Kode Komplain: 440/05/09072025) berkaitan dengan kurikulum, pembelajaran, dan suasana akademik, terutama mengenai transparansi penilaian dan integritas dosen dalam kegiatan magang mahasiswa. Aduan ini memerlukan waktu penanganan cukup lama, yaitu 5 hari 22 jam 9 menit, yang mengindikasikan perlunya perbaikan koordinasi antara dosen, bagian akademik, dan pihak pengelola magang. Meski belum diketahui detail hasil penyelesaiannya, kasus ini menegaskan pentingnya penyusunan mekanisme pelaporan dan penyelesaian konflik akademik secara terstruktur dan akuntabel.

Pengaduan ketiga (Kode Komplain: 432/06/03072025) menyangkut aspek pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi, khususnya terkait permohonan perpanjangan waktu pembayaran UKT dan IPI. Aduan ini ditangani oleh PNS dan membutuhkan waktu penyelesaian 5 hari 20 jam 30 menit. Dari sisi durasi, kasus ini hampir sebanding dengan pengaduan kedua, dan mencerminkan adanya kendala administratif atau regulasi internal yang perlu dievaluasi agar kebijakan pembiayaan menjadi lebih adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa.

Secara umum, keberadaan pengaduan ini memberikan gambaran bahwa sistem UB Care telah digunakan secara fungsional oleh mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya. Namun, durasi penyelesaian yang melebihi 5 hari pada dua dari tiga kasus menunjukkan perlunya penguatan sistem manajemen pengaduan, baik dari sisi responsivitas, koordinasi lintas unit, maupun dokumentasi hasil penyelesaian. Sebagai tindak lanjut, FIA UB dapat mempertimbangkan untuk menetapkan batas waktu maksimal penanganan aduan, memperjelas alur pelaporan, serta membentuk tim pengelola pengaduan lintas bidang yang dilengkapi dengan sistem monitoring progres pengaduan secara daring dan transparan.

## **b. ASIAP**

Pada Triwulan II Tahun 2025, terdapat satu pengaduan yang masuk melalui kanal ASIAP (Aspirasi, Saran, dan Informasi Akademik Pelayanan) di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Pengaduan ini tercatat pada tanggal 26 Juni 2025 pukul 22.32 WIB, dengan pelapor berasal dari kalangan mahasiswa. Masalah yang dilaporkan berkaitan dengan layanan berbasis web, di mana pelapor menyampaikan bahwa tidak dapat mengakses layanan web yang disediakan oleh fakultas.

Laporan ini ditindaklanjuti oleh unit terkait melalui kegiatan verifikasi dan tindak lanjut, dengan waktu penanganan tercatat selama 1 hari 15 menit sejak laporan diterima. Durasi ini tergolong cepat dan mencerminkan adanya respons yang cukup tanggap dari pengelola sistem informasi. Penanganan segera terhadap gangguan layanan digital menjadi penting, mengingat

sebagian besar aktivitas administrasi akademik mahasiswa kini dilakukan secara daring melalui web.

Keluhan ini mengindikasikan pentingnya monitoring berkelanjutan terhadap infrastruktur digital, khususnya sistem layanan akademik berbasis web di FIA UB. Sebagai bagian dari rencana tindak lanjut, fakultas disarankan untuk meningkatkan pengawasan teknis dan manajemen downtime, serta memperkuat sistem pemberitahuan otomatis (notifikasi) jika terjadi gangguan akses agar pengguna tidak mengalami kebingungan atau ketidakpastian.

Selain itu, untuk mencegah kendala serupa di masa depan, FIA UB juga dapat mengembangkan fitur pelaporan gangguan daring yang lebih langsung dan real time. Dengan sistem pelaporan digital yang terintegrasi, serta penanganan teknis yang responsif, layanan web fakultas dapat terus dijaga kestabilannya dan memberikan pengalaman pengguna yang optimal bagi seluruh civitas akademika.

## **BAB IV**

### **RENCANA TINDAK LANJUT**

#### **4.1. Rencana Tindak Lanjut**

##### **a. SKM**

Perbaiki Layanan Berbasis Nilai Terendah SKM yaitu pada (1) Kemudahan prosedur pelayanan yaitu dengan menyederhanakan alur layanan administratif, membuat panduan visual dan video tutorial untuk layanan umum, mengintegrasikan layanan dalam satu pintu digital (misalnya melalui SIADO atau portal khusus pelayanan mahasiswa/dosen). (2) Kompetensi petugas yaitu melakukan pelatihan berkala untuk meningkatkan soft skills dan hard skills petugas pelayanan, merapkan sistem reward bagi petugas yang menunjukkan performa baik berdasarkan feedback pengguna. (3) Pengelolaan aduan, saran dan masukan yaitu meningkatkan response time untuk aduan, membuat sistem monitoring aduan berbasis dashboard yang dapat diakses publik secara terbatas untuk transparansi, menyediakan opsi pelaporan anonim untuk kenyamanan pelapor.

Dapat melakukan berbagai inovasi untuk mempercepat layanan yaitu Buat platform chatbot untuk menjawab pertanyaan layanan umum secara otomatis dan cepat, menerapkan antrian digital dan sistem tracking dokumen layanan. Menambahkan fitur rating layanan real-time di akhir setiap proses layanan sebagai umpan balik cepat. Pada penguatan Sarana Prasarana, walaupun nilai saat ini sudah sangat baik, perlu pemeliharaan rutin dan pembaruan perangkat (hardware dan software) secara berkala untuk memastikan kualitas tetap prima. Melakukan publikasi dan edukasi kepada mahasiswa dengan melakukan sosialisasi berkala terkait prosedur dan hak-hak pengguna layanan, memasang infografis alur pelayanan di ruang-ruang strategis dan media sosial FIA UB.

##### **b. Pengaduan UB Care**

Menindaklanjuti pengaduan yang masuk melalui UB Care pada Triwulan II Tahun 2025, Fakultas Ilmu Administrasi UB berkomitmen untuk meningkatkan efektivitas sistem layanan publik, khususnya pada aspek transparansi, akses informasi, dan dukungan administratif. Beberapa aduan yang diterima menyangkut permohonan informasi, transparansi penilaian, serta persoalan pembiayaan dan sistem informasi. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan yang bersifat sistemik dan lintas unit, dengan memperkuat koordinasi antara dosen, tenaga kependidikan, serta unit pelayanan fakultas.

Sebagai bentuk tindak lanjut, fakultas akan melakukan penyesuaian pada standar prosedur layanan agar lebih terbuka, terstruktur, dan mudah diakses oleh mahasiswa maupun pemangku kepentingan lainnya. Informasi terkait prosedur permohonan surat, perpanjangan pembayaran, serta mekanisme magang akan dipublikasikan secara lengkap melalui kanal resmi fakultas, termasuk website dan media sosial. Selain itu, evaluasi berkala terhadap layanan

administrasi dan akademik akan dilakukan untuk memastikan konsistensi dan kepatuhan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan.

FIA UB juga akan memperkuat sistem pengelolaan pengaduan melalui UB Care dengan menetapkan batas waktu penanganan maksimal untuk setiap kategori aduan, serta membentuk tim khusus untuk memantau progres penyelesaian secara berkala. Pelaporan rekap pengaduan dan penyelesaiannya akan dibuat lebih transparan sebagai bagian dari akuntabilitas publik. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kepercayaan pengguna layanan terhadap mekanisme pengaduan dapat meningkat, dan kualitas layanan publik di lingkungan FIA UB dapat terus dipertahankan pada tingkat yang optimal.

### **c. ASIAP**

Pada penerapan ASIAP, terdapat beberapa aspek penting yang harus diperhatikan. Pertama, terkait dengan adopsi oleh pengguna yang memerlukan upaya sosialisasi intensif agar mereka terbiasa memanfaatkan sistem ini. Kedua, kesiapan infrastruktur teknologi informasi yang mencakup ketersediaan sistem backend yang kuat dan aman. Ketiga, diperlukan mekanisme tindak lanjut yang cepat dan responsif dalam menangani laporan, guna menjaga kepercayaan pengguna terhadap sistem.

## **4.2. Tren Nilai SKM**

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat Triwulan II Tahun 2025, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,90, yang setelah dikonversi menjadi 97,54. Seluruh unsur layanan memperoleh predikat mutu layanan “A” (Sangat Baik). Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum, kualitas layanan publik di lingkungan fakultas telah dikelola dengan baik dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Meskipun demikian, rencana tindak lanjut tetap diperlukan guna mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Dari sembilan unsur layanan yang dinilai, nilai tertinggi diperoleh oleh unsur “Kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan” dan “Sikap petugas dalam memberikan pelayanan”, keduanya dengan skor 3,97. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa puas terhadap hasil akhir layanan yang diterima serta interaksi yang ramah dari petugas. Sebagai bentuk tindak lanjut, fakultas akan mempertahankan standar layanan yang sudah ada dan memberikan penguatan terhadap budaya kerja berorientasi pelanggan, melalui pengakuan dan penghargaan bagi petugas yang menunjukkan performa layanan unggul.

Unsur-unsur lain yang juga mendapat nilai tinggi antara lain “Kualitas sarana-prasarana tempat pelayanan” (3,95), “Kecepatan waktu pelayanan” (3,94), dan “Kesesuaian persyaratan pelayanan” (3,94). Untuk terus menjaga performa positif ini, FIA UB berkomitmen untuk melakukan pemeliharaan berkala terhadap sarana-fisik dan sistem informasi pelayanan, serta menyusun standar waktu layanan yang dapat dipantau secara transparan oleh pengguna layanan.

Peningkatan kualitas juga akan dilakukan melalui penyesuaian prosedur agar tetap relevan dengan kebutuhan pengguna, tanpa mengabaikan aspek ketertiban administrasi.

Sementara itu, tiga unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah—meskipun tetap dalam kategori sangat baik—adalah “Kemudahan prosedur pelayanan” (3,91), “Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan” (3,91), dan “Kewajaran biaya/tarif dalam layanan” (3,93). Tindak lanjut pada unsur kemudahan prosedur akan difokuskan pada penyederhanaan alur dan digitalisasi layanan, termasuk peluncuran panduan prosedur daring melalui situs resmi. Untuk unsur kompetensi petugas, fakultas merencanakan pelatihan teknis dan pelayanan prima secara berkala guna meningkatkan kapasitas dan kesiapan petugas dalam merespons permintaan pengguna. Adapun mengenai kewajaran biaya, diperlukan transparansi informasi biaya yang dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat untuk menghindari persepsi negatif.

Terakhir, pada unsur “Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan” (3,94), fakultas akan memperkuat mekanisme pelaporan dan umpan balik, serta memastikan bahwa setiap pengaduan tercatat dan ditindaklanjuti melalui laporan rutin. Penguatan sistem pelaporan seperti UB Care dan kanal internal akan disosialisasikan secara luas, termasuk melalui orientasi mahasiswa baru dan pelatihan staf pelayanan.

Melalui implementasi rencana tindak lanjut yang spesifik untuk setiap unsur ini, FIA UB diharapkan tidak hanya mempertahankan skor IKM tinggi, tetapi juga membangun sistem pelayanan publik yang semakin partisipatif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat akademik.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2025 di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya menunjukkan hasil yang sangat positif. Berdasarkan penilaian terhadap sembilan unsur layanan publik, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,90, yang setelah dikonversi menjadi 97,54. Nilai ini menempatkan kinerja unit pelayanan pada kategori A (Sangat Baik), menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas, baik pada tingkat fakultas maupun program studi.

Seluruh unsur layanan memperoleh skor di atas 3,90, dengan unsur tertinggi pada “Kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan” dan “Sikap petugas dalam memberikan pelayanan” (nilai 3,97). Namun demikian, terdapat beberapa unsur dengan skor relatif lebih rendah, yakni “Kemudahan prosedur pelayanan” dan “Kompetensi petugas” (nilai 3,91). Hal ini menjadi dasar untuk merancang tindak lanjut berupa penyederhanaan alur layanan, peningkatan kapasitas SDM layanan, serta digitalisasi sistem pelayanan agar lebih cepat, mudah, dan transparan.

Selain itu, pengelolaan pengaduan melalui kanal UB Care dan ASIAP telah menunjukkan fungsinya sebagai sarana penyampaian aspirasi publik. Terdapat beberapa pengaduan yang relevan, baik terkait layanan administrasi, transparansi penilaian, maupun akses sistem informasi. Respon atas aduan telah dilakukan dengan waktu penyelesaian yang bervariasi, namun masih memerlukan peningkatan efektivitas dan koordinasi lintas unit. Oleh karena itu, penguatan sistem pengaduan dengan monitoring progres dan standar waktu penanganan menjadi prioritas pengembangan ke depan.

Dengan hasil yang sangat baik ini, FIA UB diharapkan terus menjaga kualitas pelayanan publik yang prima, memperkuat sistem pengelolaan pengaduan yang akuntabel, serta meningkatkan partisipasi dan kepuasan masyarakat pengguna layanan. SKM bukan hanya alat evaluasi, tetapi juga bagian penting dari budaya mutu dan akuntabilitas institusi dalam membangun tata kelola layanan yang inklusif dan berkelanjutan.