



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 : 11990/UN10/TU/2021 11 November 2021  
Lampiran : 1 Lembar  
Perihal : Survei Kepuasan Masyarakat UB tahun 2021

Yth.

- Seluruh Dekan
- Seluruh Wakil Dekan I
- Seluruh Wakil Dekan II
- Seluruh Wakil Dekan III
- Direktur Pascasarjana
- Wakil Direktur I Pascasarjana
- Direktur Vokasi
- Pimpinan Lembaga
- Kepala Biro
- 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 (pengguna jasa) setiap tahun sebagai bentuk evaluasi pelayanan. Oleh karena itu UB melalui unit Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan (PIDK) pada bulan November ini akan melaksanakan survei kepuasan masyarakat 2021. Sehubungan dengan hal tersebut, disampaikan beberapa ketentuan pelaksanaan SKM pada tahun 2021 (terlampir).

Selanjutnya, melalui surat ini dimohon pimpinan Fakultas, Lembaga, Biro, 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 :  
**NUHFIL HANANI AR.**  
11 November 2021 10:38

Verifikasi melalui  
<https://sco.ub.ac.id>

**Prof. Dr. Ir. Nuhfil Hanani AR., MS.**  
**NIP. 195811281983031005**

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 2021

- Pengisian kuesioner kepuasan akan dilakukan secara online.
- Pengisian kuesioner dilaksanakan dengan 2 cara, yaitu pengisian kuesioner melalui presensi untuk Dosen dan Karyawan UB. Sedangkan pengisian kuesioner oleh mahasiswa dan pihak luar melalui link survey <https://s.ub.ac.id/skm-ub2021>
- Fokus penilaian adalah layanan yang dirasakan oleh responden selama tahun 2021 di seluruh lingkungan UB. Penilaian dapat diberikan untuk layanan di masing-masing Prodi, Jurusan, Fakultas, Biro, Lembaga, dan unit kerja di lingkungan UB.
- Mohon responden tidak memberikan penilaian pada unit tempat responden memberikan pelayanan. Contoh: seorang karyawan akademik menilai pelayanannya sendiri di biro akademik.
- Responden dapat mengisi SKM lebih dari 1x. Contoh 1 dosen bisa menilai Fakultas, Lembaga, dan UPT.
- Mohon Pimpinan Fakultas, lembaga, dan Unit Kerja membantu menginformasikan / menyebarkan Link kuesioner ke civitas akademika (mahasiswa, dosen, karyawan, pihak luar) melalui media sosial *official*-nya (WA, Instagram, Facebook, Twitter) dan lain-lain.
- Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat UB tahun 2021 adalah sebagai berikut.

NO	KEGIATAN	JADWAL	KETERANGAN
1	Pengiriman surat pelaksanaan Survei Kepuasan dari PIDK ke Fakultas, Biro, Lembaga, dan unit kerja	16-17 November 2021	Surat pemberitahuan akan dikirim melalui SCO dan email
2	Pengisian Kuesioner melalui Presensi pegawai UB (bagi Dosen, Tendik, Karyawan)	23-25 November 2021	PIDK berkoordinasi dengan TIK untuk menyiapkan pengisian SKM melalui presensi
3	Pengisian Kuesioner Oleh Mahasiswa dan Pihak Luar UB	23-30 November 2021	- Link survey akan disebarakan melalui surat, dan media sosial (Web, FB, Ig, WA, dll) - Dimohon Fakultas atau unit kerja membantu menyebarkan melalui media sosial-nya masing-masing.
4	Merekap kuesioner yang telah diisi dari google form.	1-20 Desember 2021	PIDK Merekap Kuisisioner Sesuai Permen Kemenpan - RB Nomor 14 Tahun 2017 Tahun 2017
5	Menyusun Buku Laporan Survei Kepuasan Masyarakat UB Tahun2021	21-31 Desember 2021	Dikerjakan oleh tim PIDK
6	Mengirim dan melaporkan buku laporan SKM 2021 kepada seluruh pimpinan Fakultas, lembaga dan Unit Kerja di UB	1-4 Januari 2022	Buku Laporan SKM biasanya dikirim dalam bentuk softcopy/file melalui email Fakultas, Pimpinan Fakultas, Lembaga, Unit Kerja, serta GJM Fakultas