



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester Kedua
Tahun 2024

Divisi Informasi dan Kehumasan
Universitas Brawijaya
2024

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER KEDUA TAHUN 2024**



Divisi Informasi dan Kehumasan

Universitas Brawijaya

2024

Disusun Oleh:

Prof. Dr. Muchamad Ali Safaat, SH., MH.

Dr. Tri Wahyu Nugroho, S.P.,M.Si

Zulfaidah Penata Gama, S.Si., M.Si., Ph.D.

Darmanto, S.Si., M.Si.

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	ii
DAFTAR TABEL	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1. Pelaksanaan SKM	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1. Jumlah Responden SKM	6
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat UB.....	6
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas	8
3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Kerja	9
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT.....	12
4.1. Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.2. Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuisisioner SKM.....	14
2. Tampilan kuisisioner pada ikm.ub.ac.id	15
3. Hasil Olah Data SKM.....	16
4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. QR-Code SKM yang tersebar di beberapa meja layanan	4
Gambar 2. Profil Jumlah Responden Semester Kedua Tahun 2024	6
Gambar 3. Nilai IKM Per Unsur Layanan	8
Gambar 4. Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB	12

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Unsur Pelayanan yang Dinilai.....	3
Tabel 2. Interpretasi nilai IKM.....	4
Tabel 3. Tabel sampel dari Krejcie and Morgan	5
Tabel 4. Nilai IKM di Universitas Brawijaya	6
Tabel 5. Nilai IKM di Fakultas.....	8
Tabel 6. Nilai IKM di Unit Kerja	9

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas terselesaikannya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Universitas Brawijaya (UB) Semester Dua tahun 2024. UB berkomitmen melaksanakan SKM secara sepanjang tahun dengan tujuan untuk *continuous improvement* dan melakukan pelaporan secara berkala periode semesteran dan tahunan. Dengan demikian, DIK pada periode tahun 2024 memiliki 3 dokumen pelaporan hasil pelaksanaan SKM yaitu 1) Laporan SKM 2024 Semester Pertama dengan masa unduh dan analisis data Januari – Juni 2024, 2) Laporan SKM 2024 Semester Kedua dengan masa unduh dan analisis data Juli – Desember 2023, dan 3) Laporan SKM Tahun 2024 yang menggabungkan hasil unduh dan analisis data pada semester pertama dan kedua. Tujuan dari pelaporan berjenjang tersebut adalah agar para pimpinan fakultas, unit kerja, dan universitas dapat mengetahui secara periodik perkembangan tingkat kepuasan yang dinilai oleh para pengguna layanan di lingkungan UB.

Untuk diketahui bersama bahwa pelaksanaan SKM di lingkungan UB merupakan amanat nasional yang tertuang pada PERMENPAN No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pemantauan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai hasil pelaksanaan SKM dan semua aktivitas peningkatan mutu pelayanan di lingkungan UB mempunyai dampak yang sistemik. UB tercatat sebagai badan publik yang bersertifikat ISO 9001:2008 pada Sistem Manajemen Mutu, beberapa PS bersertifikat ISO 21001:2018 pada Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan, tersertifikasi secara internasional, dan tersertifikasi UNGGUL secara nasional oleh BAN-PT. Lebih lanjut hasil pelaksanaan SKM dijadikan dasar untuk pembangunan Zona Integritas dan penunjang Indikator Kinerja Utama (IKU) oleh KEMENDIKBUD.

Oleh karena pentingnya pelaksanaan dan pelaporan SKM ini, maka dokumen laporan SKM semester dua Tahun 2024 ini diharapkan dapat dijadikan sebagai landasan oleh setiap pimpinan di fakultas dan unit kerja dalam memperbaiki, meningkatkan, sekaligus menjaga mutu layanan yang diberikan kepada semua pengguna layanan di lingkungan UB. Tidak ada gading yang tak retak, tim penyusun juga sangat terbuka untuk menerima saran dan kritik yang konstruktif guna perbaikan pelaksanaan dan pelaporan kegiatan SKM pada periode berikutnya.

Malang, 15 Januari 2025

Kepala Divisi Informasi dan Kehumasan



Zulfaidah Penata Gama, S.Si., M.Si., Ph.D.

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER DUA TAHUN 2024

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Selain itu Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi Universitas Brawijaya (UB) sebagai penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- Mendorong partisipasi sivitas akademika UB dan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan di lingkungan UB
- Mendorong fakultas dan unit kerja di lingkungan UB untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan sivitas akademika dan masyarakat terhadap pelayanan di UB.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Mengetahui kelebihan atau kekurangan dari masing-masing unsur layanan di UB
- Mengetahui kinerja layanan fakultas dan unit kerja di UB publik secara periodik
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- Memacu persaingan positif antar fakultas dan unit kerja dalam meningkatkan kualitas layanan.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Universitas Brawijaya pada semester dua tahun 2024 ini dilakukan oleh seluruh fakultas dan unit kerja di lingkungan UB dengan menggunakan website ikm.ub.ac.id. melalui sistem tersebut seluruh fakultas dan unit kerja bisa mendownload masing-masing qr-code surveinya dan sekaligus bisa memantau secara realtime hasil indeks kepuasan Masyarakat yang diperoleh. Adapun sistem dan bisnis proses pelaksanaan SKM UB dipimpin oleh tim dari Divisi Informasi dan Kehumasan (DIK) dan Direktorat Teknologi Informasi (DTI).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM di UB menggunakan aplikasi web ikm.ub.ac.id dan qr-code link survei disebarkan keseluruh fakultas dan unit kerja. 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

NO	UNSUR PELAYANAN
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).

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

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

$$IKM = \frac{\text{total nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur terisi}} \times \text{Bobot}_{\text{Tertimbang}} \quad (2)$$

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

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

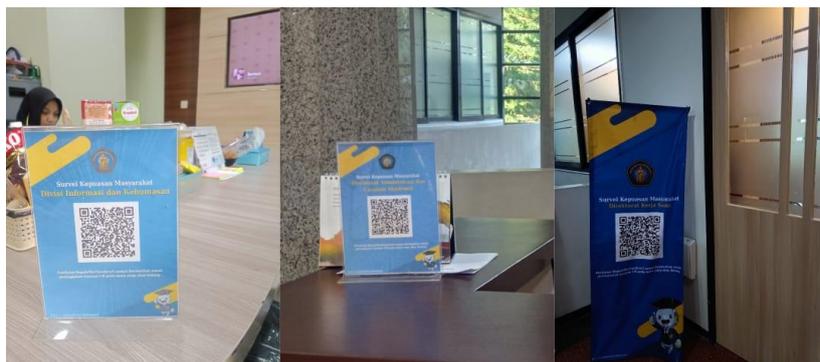
Nilai hasil Konversi IKM selanjutnya digunakan untuk menetapkan kategori mutu pelayanan dengan kisaran A, B, C dan D yang masing-masing menunjukkan kinerja unit pelayanan 'sangat baik', 'baik', 'kurang baik' dan 'tidak baik' (Tabel 2).

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 survei kepuasan masyarakat semester dua ini terintegrasi dengan aplikasi web ikm.ub.ac.id. Adapun pengambilan data adalah rentang waktu bulan Juli - Desember 2024. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden yaitu dengan cara men-scan qr-code SKM di meja layanan di masing-masing fakultas dan unit kerja 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 secara *real time*.



Gambar 1. QR-Code SKM yang tersebar di beberapa meja layanan

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat di UB dilaksanakan setiap tahunnya dan dilaksanakan selama satu tahun penuh. Adapun pada laporan ini kami mencoba menyajikan data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di UB pada semester II yaitu bulan Juli hingga Desember 2024. Adapun rincian detail pelaksanaan SKM semester II sebagai berikut:

- Penyebaran dan Pengisian Survei Kepuasan melalui ikm.ub.ac.id pada Juli – Desember 2024
- Pengumpulan dan pengolahan data SKM semester II dilaksanakan pada bulan Januari 2025.
- Pengusunan laporan SKM-UB semester II dilaksanakan pada Januari 2025

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi sivitas akademika UB pada semester dua tahun 2024 ini. Bersumber dari laporan rektor 2024, data selama tahun 2024 terdapat sekitar 92.986 orang. Selanjutnya besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM-UB tahun 2024 adalah 384 orang per unit kerja/fakultas, namun demikian diupayakan sampel yang digunakan adalah sebanyak sampel jenuh (seluruh anggota populasi) terdaftar.

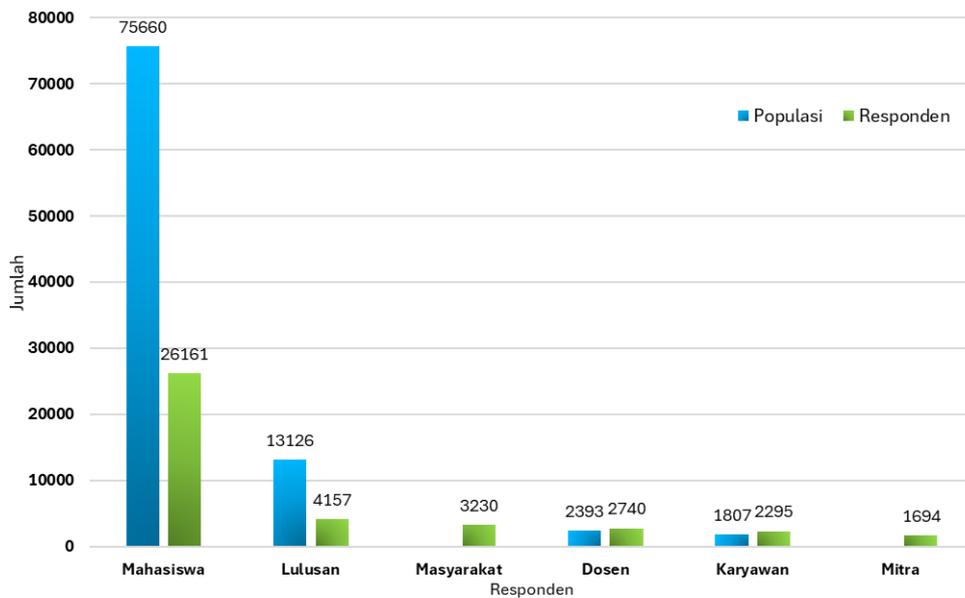
Tabel 3. Tabel sampel dari Krejcie and Morgan

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

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada periode semester II (Juli – Desember) tahun 2024, jumlah total responden UB diperoleh yaitu 40.277 orang responden atau 43% dari jumlah populasi UB. Jumlah tersebut telah melebihi batas minimal penentuan responden dari Krejcie and Morgan sebanyak 384 responden. Selain itu jumlah responden pada semester II ini meningkat dibanding semester I sebanyak 23.289 responden. Hal ini dikarenakan sebelum semester II (bulan maret dan juni) telah dilaksanakan sosialisasi dan monitoring dan evaluasi terkait pelaksanaan survei kepada seluruh pimpinan fakultas, ketua gugus jaminan mutu fakultas, dan pimpinan unit kerja di lingkungan UB. Hingga akhir Desember 2024 responden yang mengisi SKM se-UB yang mengikuti survei yaitu mahasiswa sebanyak 26161 (34.6%), lulusan 4157 (31.7%) orang, masyarakat 3230, dosen 2740 (114.5%), karyawan 2295 (127%), dan mitra kerjasama 1694 orang sebagaimana Gambar 2.



Gambar 2. Profil Jumlah Responden Semester Kedua Tahun 2024

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat UB

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

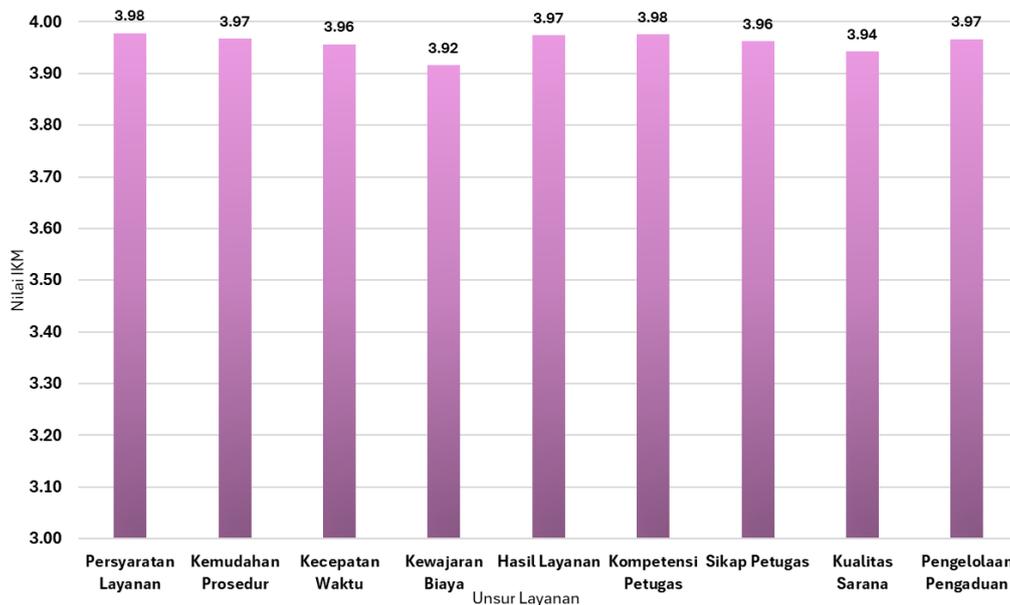
Tabel 4. Nilai IKM di Universitas Brawijaya

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.98	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.97	A
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.96	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.92	A
5	Kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan	3.97	A
6	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.98	A
7	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3.96	A
8	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.94	A
9	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.97	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.92			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.92 \times 25) = 98.00$			
Mutu Pelayanan = 98.00			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

Sebagaimana pada Tabel 4, pada semester II Nilai IKM-UB adalah **98.00** dengan kategori **sangat baik**. Adapun nilai per unsur layanan semua mendapatkan kategori **sangat baik** dari responden. Hal ini patut di apresiasi dan dipertahankan oleh seluruh pimpinan di lingkungan UB. Diharapkan kualitas layanan yang sudah sangat baik ini terus dijaga bahkan ditingkatkan ditahun-tahun berikutnya.

Adapun hasil rekapitulasi kolom saran dan masukan diperoleh hal untuk menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu meningkatkan kualitas layanan akademik, perawatan dan perbaikan sarana prasarana kelas, peningkatan kualitas petugas layanan, dan perbaikan alur birokrasi



Gambar 3. Nilai IKM Per Unsur Layanan

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas

Berdasarkan hasil Analisa SKM pada Tabel 5, secara umum rata-rata nilai IKM terhadap layanan di lingkungan fakultas adalah 97.69 kategori **sangat baik**. terjadi peningkatan nilai IKM dibanding semester pertama tahun 2024 dengan rata-rata nilai IKM fakultas adalah 88.93 kategori **sangat baik**. Seluruh fakultas juga mendapatkan penilaian dengan kualitas layanan sangat baik dari responden. Kondisi ini tentunya perlu dipertahankan oleh seluruh civitas dan pimpinan seluruh. Namun terdapat catatan yang perlu diperhatikan terutama oleh pimpinan Fakultas Ilmu Kesehatan, sekolah Pascasarjana dan UB Kampus Jakarta yang respondennya sedikit sehingga kurang bisa menggambarkan kualitas layanan sebenarnya.

Tabel 5. Nilai IKM di Fakultas

NO	FAKULTAS	NILAI IKM	KUALITAS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Fakultas Hukum	97.27	A	204
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	97.29	A	362
3	Fakultas Ilmu Administrasi	97.28	A	249
4	Fakultas Pertanian	97.13	A	1041
5	Fakultas Peternakan	97.40	A	180
6	Fakultas Teknik	97.21	A	200
7	Fakultas Kedokteran	96.51	A	3706

NO	FAKULTAS	NILAI IKM	KUALITAS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN
8	Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan	96.30	A	2321
9	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	98.21	A	261
10	Fakultas Teknologi Pertanian	98.43	A	933
11	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	97.98	A	486
12	Fakultas Ilmu Budaya	98.36	A	879
13	Fakultas Kedokteran Hewan	95.32	A	1096
14	Fakultas Ilmu Komputer	98.67	A	192
15	Fakultas Kedokteran Gigi	98.33	A	250
16	Fakultas Ilmu Kesehatan	97.89	A	37
17	Pascasarjana	99	A	1
18	Fakultas Vokasi	99	A	224
19	UB Jakarta	98.45	A	5
20	UB Kediri	97.79	A	229

3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Kerja

Berdasarkan hasil Analisa SKM pada Tabel 6, secara umum rata-rata nilai IKM terhadap layanan di lingkungan unit kerja adalah 98.26, kategori **sangat baik**. terjadi peningkatan nilai IKM dibanding semester pertama tahun 2024 dengan rata-rata nilai IKM unit kerja adalah 95.23 kategori **sangat baik**. Seluruh fakultas juga mendapatkan penilaian dengan kualitas layanan sangat baik dari responden. Kondisi ini tentunya perlu dipertahankan oleh seluruh civitas dan pimpinan seluruh. Hal yang perlu diperhatikan adalah masih ada unit kerja yang repondennya sedikit seperti Direktorat Pengembangan Karir dan Alumni dengan 13 responden dan Rumah Sakit Pendidikan hewan dengan 9 responden. Hal tersebut kurang bisa menggambarkan kualitas layanan yang ada pada unit kerja.

Tabel 6. Nilai IKM di Unit Kerja

No	Unit Kerja	Nilai IKM	Kualitas Layanan	Jumlah Responden
1	Direktorat Administrasi dan Layanan Akademik	98.89	A	531

No	Unit Kerja	Nilai IKM	Kualitas Layanan	Jumlah Responden
2	Direktorat Kemahasiswaan	97.36	A	243
3	Direktorat Sumber Daya Manusia	98.63	A	142
4	Direktorat Anggaran dan Perbendaharaan	97.47	A	54
5	Direktorat Akuntansi, Pelaporan, dan Perpajakan	97.42	A	40
6	Direktorat Riset dan Pengabdian Kepada Masyarakat	98.63	A	112
7	Direktorat Kerjasama	99.00	A	118
8	Direktorat Aset	98.86	A	3258
9	Direktorat Pengembangan Karir dan Alumni	98.79	A	13
10	Direktorat Perencanaan dan Pengendalian Program	98.89	A	52
11	Direktorat Inovasi Pengembangan Pendidikan	98.55	A	316
12	Direktorat Teknologi Informasi	97.29	A	266
13	Direktorat Inkubator dan Kawasan Sains dan Teknologi	98.6	A	133
14	Divisi Hukum	97.67	A	468
15	Divisi TU dan Kerumahtangaan	98.98	A	7380
16	Divisi Informasi dan Kehumasan	98.21	A	812
17	Divisi Sekretariat Pimpinan dan Protokoler	98.74	A	171
18	Divisi Kesehatan, Keselamatan Kerja, dan Lingkungan	98.65	A	5217
19	Satuan Pengawasan Internal	99.00	A	24
20	Satuan Reformasi Birokrasi	97.70	A	216
21	Satuan Akuntabilitas Kinerja	98.68	A	148
22	Lembaga Penjaminan Mutu	98.77	A	444
23	UPT Reputasi	98.11	A	34
24	UPT International Akademik Affair	97.97	A	56
25	UPT Laboratorium Layanan Terpadu	97.82	A	28
26	UPT Pengelolaan Kawasan Hutan	98.48	A	48
27	UPT Laboratorium Riset Terpadu	96.97	A	126
28	UPT Perpustakaan	97.68	A	4626

No	Unit Kerja	Nilai IKM	Kualitas Layanan	Jumlah Responden
29	UPT Layanan Pengadaan	98.97	A	163
30	UPT Pengembangan dan Kepribadian Mahasiswa	98.18	A	791
31	Badan Pengelolaan Usaha	98.81	A	207
32	Rumah Sakit UB	97.29	A	716
33	Rumah Sakit Pendidikan Hewan	97.47	A	9
34	Klinik UB	98.37	A	451

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

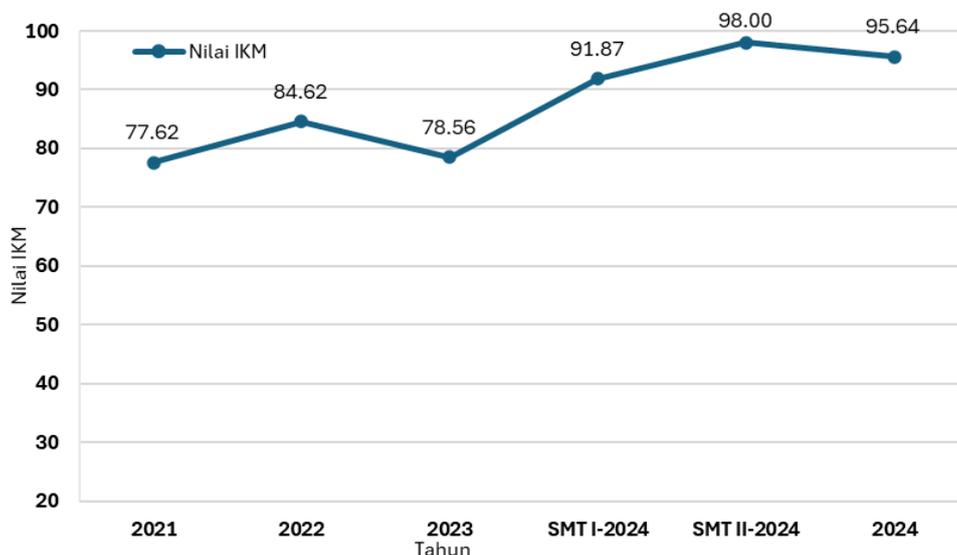
4.1. Rencana Tindak Lanjut

Seperti kita ketahui Bersama, nilai IKM UB semester II tahun 2024 ini dikategorikan **sangat baik**. Meskipun seperti itu, universitas tetap perlu menjaga kualitas layanan yang sudah sangat baik ini bahkan terus meningkat. Berikut beberapa saran dan rekomendasi berdasarkan hasil analisis SKM.

1. Pimpinan di level fakultas, departemen, dan unit kerja di lingkungan UB supaya tetap menjaga kualitas layanan ini dan terus ditingkatkan.
2. Petugas layanan di level fakultas, departemen, dan unit kerja supaya tetap mengarahkan setiap pengguna layanan untuk mengisi SKM setelah mendapatkan layanan.
3. Peningkatan kualitas SDM/ petugas layanan baik dari sisi sikap dan profesionalisme dalam melayani.
4. Perawatan dan pembaharuan sarana prasarana penunjang akademik perlu diperhatikan dan ditindaklanjuti.
5. Perlu pengkajian dan pembaharuan dari sisi alur pelayanan yang selama ini sudah ada untuk menjadi lebih sederhana dan lebih cepat

4.2. Tren Nilai SKM

Berdasarkan data analisis SKM dalam 4 tahun terakhir sejak tahun 2021 hingga semester II tahun 2024 ini, ada perkembangan yang baik dalam kualitas layanan di UB mulai tahun 2021 hingga 2022. Setelah itu tahun 2023 sempat mengalami penurunan dan meningkat lagi pada semester I dan semester II tahun 2024 ini hingga mencapai nilai **98.00** dengan kategori layanan **sangat baik** sebagaimana pada Gambar 3.



Gambar 4. Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB

BAB V

KESIMPULAN

Pelaksanaan SKM semester dua tahun 2024 ini 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 9 unsur layanan di level universitas telah dinilai dengan kategori sangat baik (98.00).

Dari sisi jumlah responden telah melampaui syarat minimal PERMENPAN No. 14 tahun 2017, tetapi partisipasi responden SKM di level unit kerja tetap perlu ditingkatkan. Demikian pula dengan capaian IKM di level fakultas dan unit kerja telah mengalami peningkatan dibanding semester pertama tahun 2024, dan tahun 2023 sehingga kualitas layanan ini perlu terus dipertahankan bahkan terus ditingkatkan khususnya oleh pimpinan masing-masing fakultas dan unit kerja dan sivitas akademika UB pada umumnya.

LAMPIRAN

1. Kuisisioner SKM

Borang Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum Universitas Brawijaya

Referensi: Kuisisioner ini telah dirubah dan disesuaikan dengan PERMENPAN DAN RB Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat

I. DATA RESPONDEN (PENGGUNA JASA LAYANAN)					
(Pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (X) atau centang (√) pada kotak pilihan yang tersedia)					
Umur Responden tahun				
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> D1-D3-D4	<input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 dan S-3
Status Responden	<input type="checkbox"/> Pihak Luar UB (Pekerjaan.....)	<input type="checkbox"/> MAHASISWA	<input type="checkbox"/> DOSEN UB	<input type="checkbox"/> KARYAWAN/TENDIK UB	<input type="checkbox"/> ALUMNI UB
Penilaian saudara ditujukan untuk Fakultas/Departemen/Prodi/Direktorat/Lembaga/Unit Kerja dimana tempat anda mendapatkan layanan. (isi disini.....)					

(Pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (X) atau centang (√) pada kotak pilihan yang tersedia)					
Bagaimana pemahaman dan pendapat Saudara tentang:	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4	
1 Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
2 Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan di Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
3 Kecepatan waktu pelayanan di Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
4 Kewajaran biaya/tarif dalam layanan di Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
5 Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan di Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
6 Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan di Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
8 Kualitas sarana dan prasarana Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
9 Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan Masukan dari pengguna jasa di Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	

2. Tampilan kuisisioner pada ikm.ub.ac.id

**SKM** SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Universitas Brawijaya



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UB

Data diri responden:

Jenis Kelamin
 Laki-laki
 Perempuan

Umur

Status Pengisi

Pendidikan Terakhir

Unit:
Unit Target

1 Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya.

Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

2 Kemudahan prosedur layanan.

Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

3 Kecepatan waktu pelayanan.

Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

4 Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)

Gratis Murah Cukup Mahal Sangat Mahal

5 Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan

Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

6 Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

7 Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan

Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

8 Kualitas sarana dan prasarana.

Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

Simpan Jawaban

3. Hasil Olah Data SKM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.98	A
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.97	A
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.96	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.92	A
5	Kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan	3.97	A
6	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.98	A
7	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3.96	A
8	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.94	A
9	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.97	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.92			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.92×25) = 98.00			
Mutu Pelayanan = 98.00			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM





Disusun Oleh:
Divisi Informasi dan Kehumasan
Universitas Brawijaya

Rektorat UB
0341 - 551611 ext. 366
<https://didk.ub.ac.id/>
pidk@ub.ac.id