

**LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DI UNIVERSITAS BRAWIJAYA
TAHUN 2011**

1. Pendahuluan

Pelayanan publik kepada mahasiswa, stake holder dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di Universitas Brawijaya sampai saat ini sudah berjalan baik, akan tetapi masih dijumpai kelemahan sehingga belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan mahasiswa dan pelanggan lainnya.

Dalam persiapan Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) dan ISO 9001:2008 pada pertengahan tahun 2012. Maka dari itu Universitas Brawijaya perlu mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) / Evaluasi kepuasan pengguna jasa Universitas Brawijaya dibidang jasa layanan umum dan pengembangan SDM.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa UB) dibidang jasa layanan umum dan Pengelolaan SDM sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan pengembangan SDM yang ada di UB. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan baik di jasa layanan umum maupun pengembangan SDM yang masih perlu perbaikan.

2. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) di Universitas Brawijaya sebagai acuan bagi Universitas untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan di lingkungan Universitas secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan di Universitas Brawijaya.

3. Sasaran

Sebagai sasaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) ini adalah sebanyak 4.068 atau 10% dari jumlah total responden dari pihak mahasiswa, orang tua mahasiswa, dosen dan karyawan sebanyak 46.989.

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM-UB antara tanggal 17 Februari 2012 – 9 Maret 2012

b. Tempat

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di seluruh Fakultas dan Unit Kerja di Universitas Brawijaya.

5. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Tertimbang} = \frac{\text{Nilai}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{11} = \frac{1}{11} = 0.091$$

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

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

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:

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 11 (sebelas) unsure yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 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	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1.														
2.														
3.														
dst.														
Jml Nilai per unsur														
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi														
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,091														*)

**))

Keterangan:

- U1 s.d. U11
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : IKM Unit pelayanan X 25

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, 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 tabel berikut.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	kemudahan prosedur pelayanan	2.47
2	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan kejelasan petugas jenis pelayanan	2.61
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan	2.64
4	Tanggung jawab tenaga kependidikan	2.77
5	kemampuan tenaga kependidikan	2.89
6	kecepatan pelayanan	2.40
7	kesopanan & keramahan tenaga kependidikan	2.73
8	kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	2.42
9	ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan	2.44
10	kenyamanan di unit pelayanan ini	2.60
11	kecukupan sarana dan prasarana	2.46

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

$$(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) + (3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462$$

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

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,462 \times 25 = 61,55$
- b. Mutu pelayanan **C**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

6. Hasil Survey

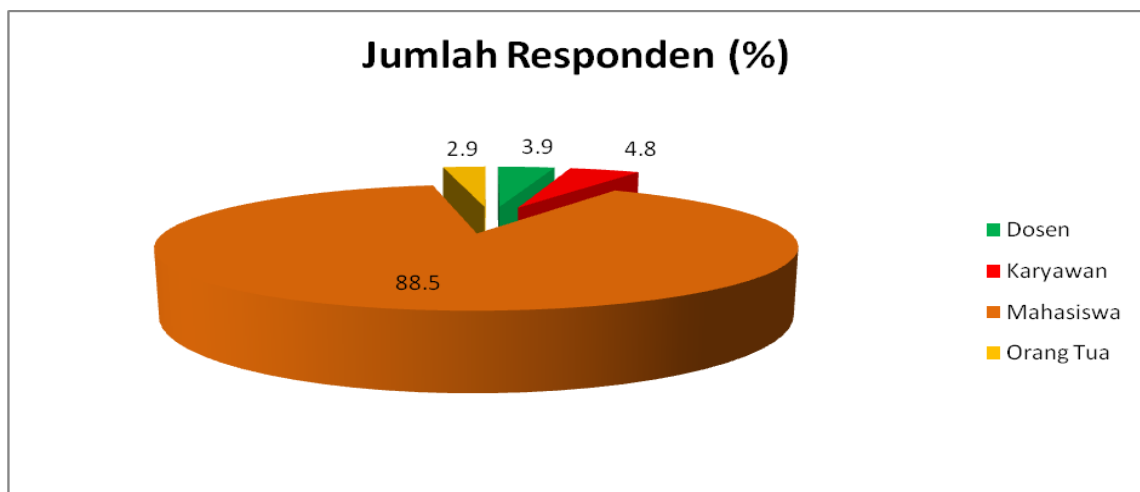
Dari hasil Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa yang telah dilaksanakan pada tanggal 17 Februari 2012 – 9 Maret 2012 didapatkan hasil sebagai berikut:

➤ Jumlah Responden Total IKM-UB

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) ini adalah sebanyak 4.068 atau 10% dari jumlah total responden dari pihak mahasiswa, orang tua mahasiswa, dosen dan karyawan sebanyak 46.989. dari jumlah 4.068 responden terkumpul kuisioner dari mahasiswa 88.5 %, dosen 3.9 %, karyawan 4.8 %, Orang Tua Mahasiswa 2.9 %. Adapun tabel jumlah responden terlampir.

Tabel 1: Jumlah Responden IKM-UB

No	Responden	Total	Target Responden	Terkumpul	Jumlah Responden (%)
1	Dosen	1720	174	157	3.9 %
2	Karyawan	1282	68	194	4.8 %
3	Mahasiswa	43837	4382	3599	88.5 %
4	Orang Tua	150	150	118	2.9 %
	Total	46989	4774	4068	100 %



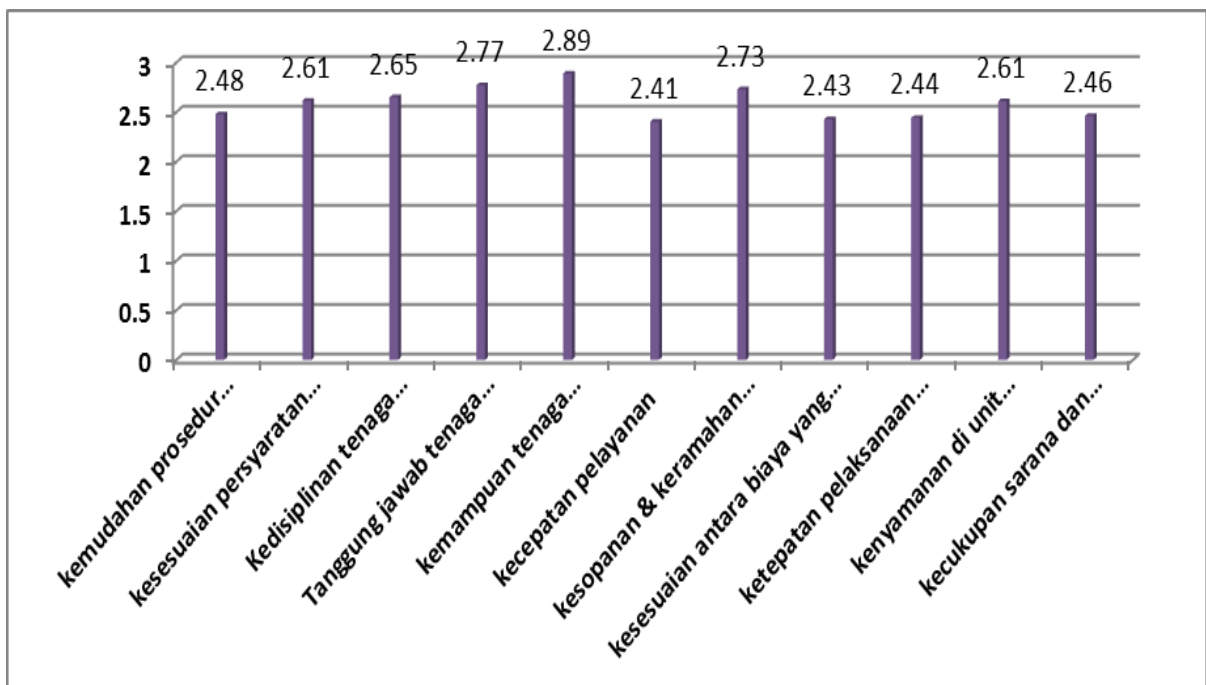
Gambar 1: Grafik jumlah prosentase Responden IKM UB

➤ **Hasil Survei IKM bidang jasa layanan umum UB total per unsur pelayanan**

Dari keseluruhan kuisioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan hasil nilai IKM total bidang jasa layanan umum UB sebagai berikut:

Tabel 2: Hasil IKM Total jasa layanan umum UB

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan	
1	kemudahan prosedur pelayanan	2.48	C
2	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan kejelasan petugas jenis pelayanan	2.61	B
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan	2.65	B
4	Tanggung jawab tenaga kependidikan	2.77	B
5	kemampuan tenaga kependidikan	2.89	B
6	kecepatan pelayanan	2.41	C
7	kesopanan & keramahan tenaga kependidikan	2.73	B
8	kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	2.43	C
9	ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan	2.44	C
10	kenyamanan di unit pelayanan ini	2.61	B
11	kecukupan sarana dan prasarana	2.46	C
Nilai Indeks Kepuasan adalah :2.59			
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar : 2.59 x 25 = 64.67			
Mutu Pelayanan : B			
Kinerja Unit Pelayanan BAIK			



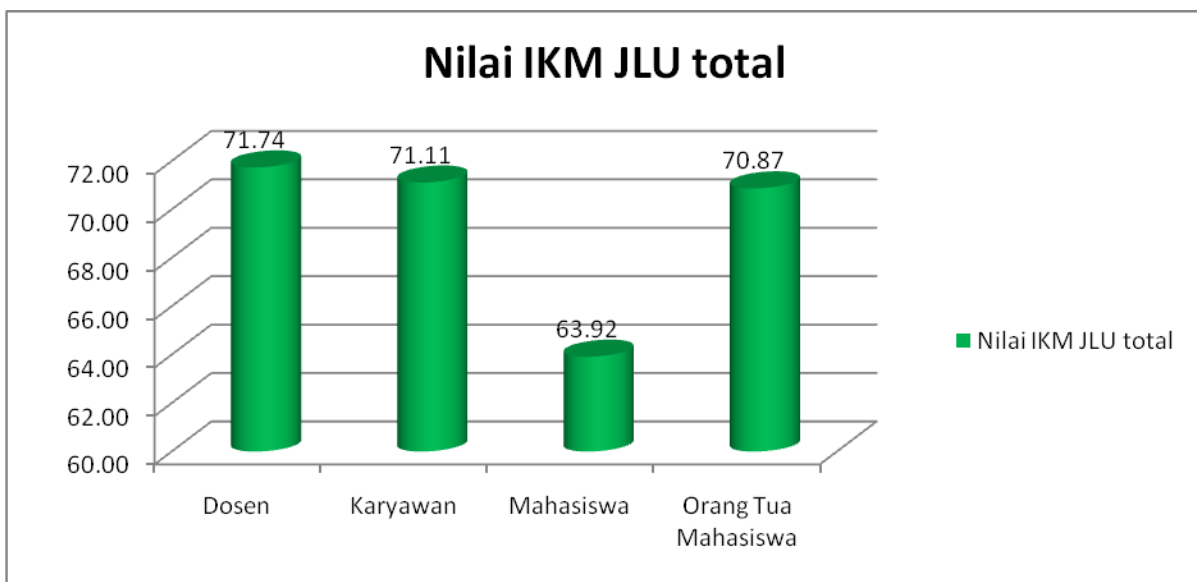
Gambar 2: Grafik IKM Total jasa layanan umum UB

➤ **Hasil Survei IKM bidang jasa layanan Umum UB (Per Jenis Responden)**

Dari jumlah kuisioner yang terkumpul sejumlah mahasiswa 88.5 %, dosen 3.9 %, karyawan 4.8 %, Orang Tua Mahasiswa 2.9 % dari total 4.068, maka diperoleh hasil IKM bidang jasa layanan Umum UB dengan Responden tersebut.

Tabel 3: Hasil IKM jasa layanan umum UB Per jenis responden

No	Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan UB	Kinerja
1	Dosen	2.87	71.74	B	Baik
2	Karyawan	2.84	71.11	B	Baik
3	Mahasiswa	2.56	63.92	B	Baik
4	Orang Tua Mahasiswa	2.83	70.87	B	Baik



Gambar 3: Grafik Survei IKM bidang jasa layanan Umum UB (Per Jenis Responden)

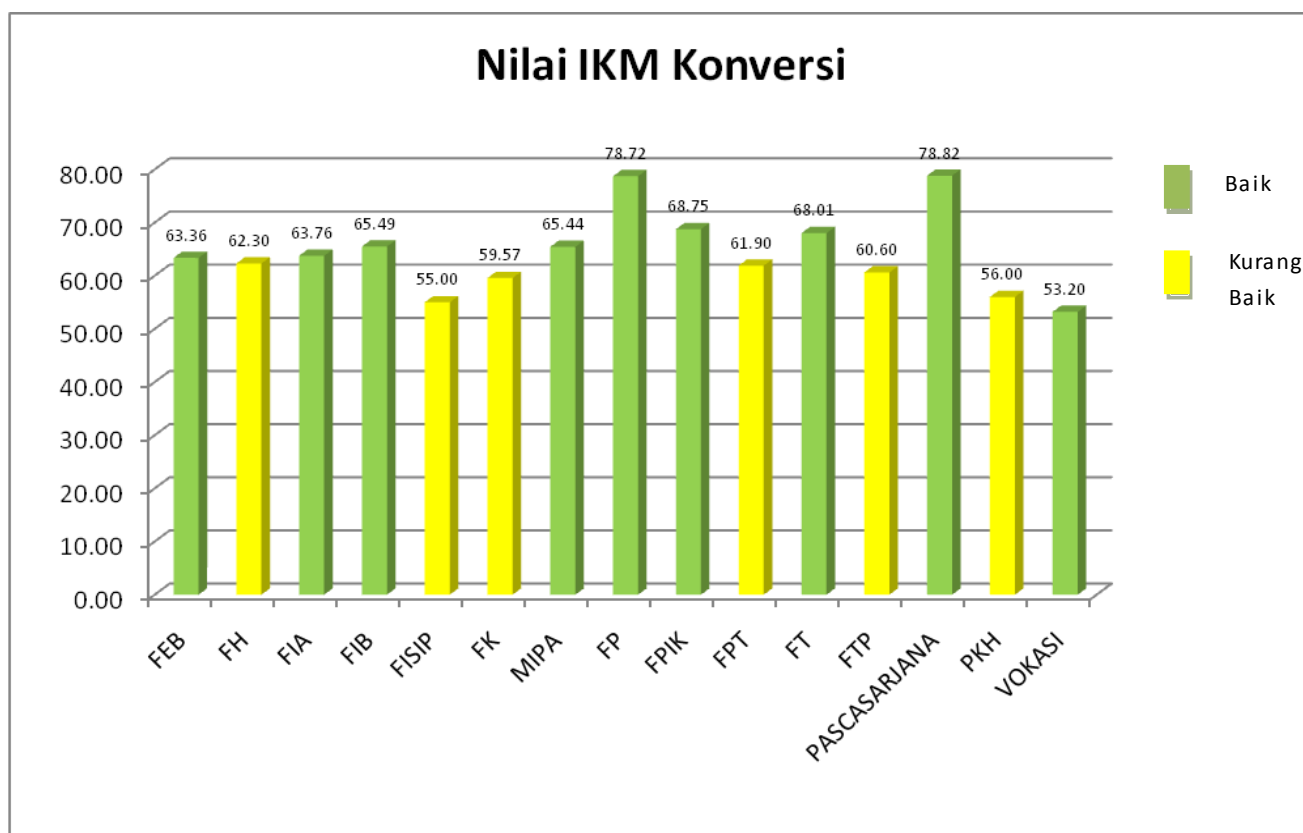
➤ **Hasil Survei IKM bidang jasa layanan Umum UB (Responden Fakultas)**

Responden Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UB adalah Dosen, Mahasiswa, Karyawan dan Orang tua Mahasiswa. Berikut ini adalah tabel hasil nilai IKM jasa layanan umum UB yang dinilai oleh Responden yang ada di seluruh Fakultas di UB.

Tabel 4: Hasil IKM jasa layanan umum UB responden Fakultas

No	Unit Kerja Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan UB	Kinerja
1	FEB	2.53	63.36	B	Baik
2	FH	2.49	62.30	C	Kurang Baik
3	FIA	2.55	63.76	B	Baik
4	FIB	2.62	65.49	B	Baik
5	FISIP	2.2	55.00	C	Kurang Baik
6	FK	2.38	59.57	C	Kurang Baik

No	Unit Kerja Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan UB	Kinerja
7	MIPA	2.62	65.44	B	Baik
8	FP	3.15	78.72	B	Baik
9	FPIK	2.75	68.75	B	Baik
10	FPT	2.48	61.90	C	Kurang Baik
11	FT	2.72	68.01	B	Baik
12	FTP	2.42	60.60	C	Kurang Baik
13	PASCASARJANA	3.15	78.82	B	Baik
14	PKH	2.24	56.00	C	Kurang Baik
15	VOKASI	2.13	53.20	B	Baik



Gambar 4: Grafik Survei IKM bidang jasa layanan Umum UB (Responden Fakultas)

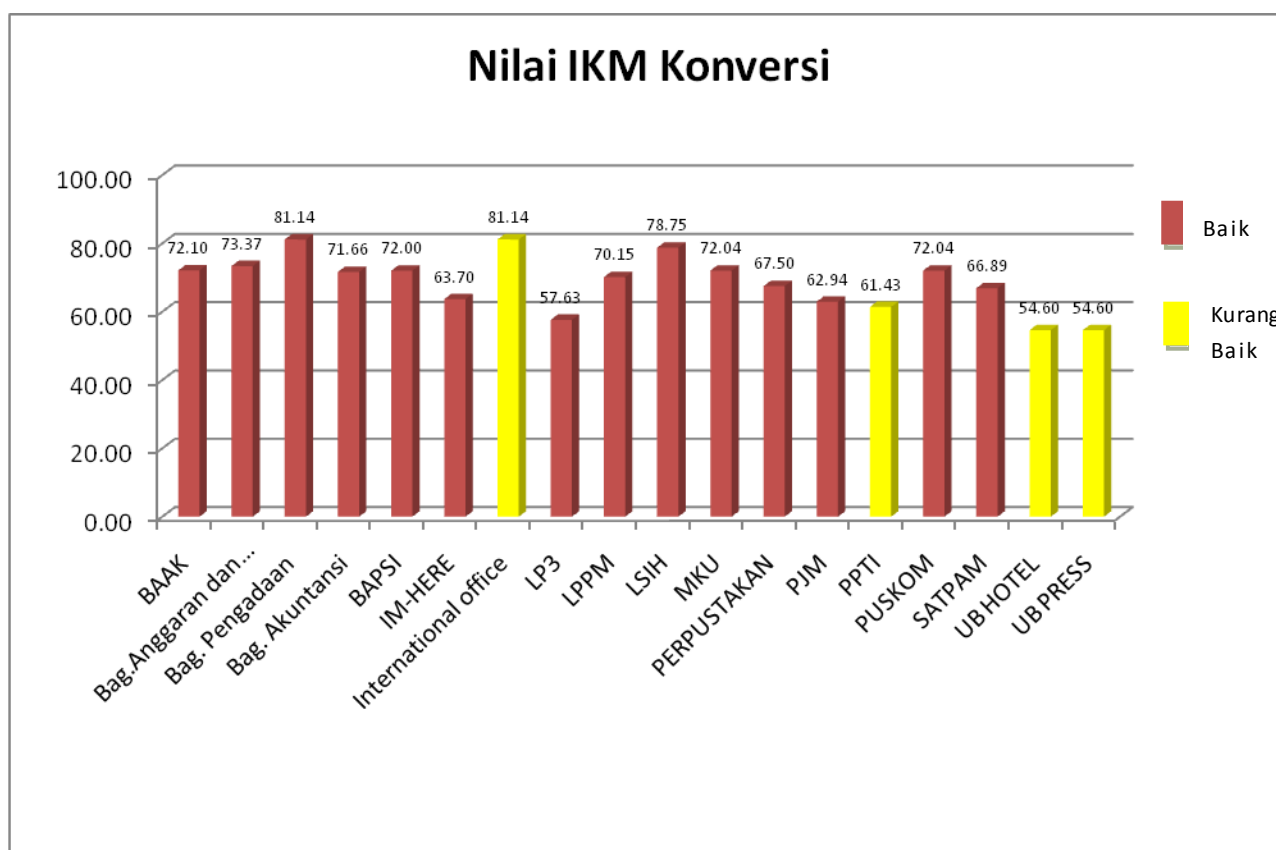
➤ **Hasil Survei IKM bidang jasa layanan Umum UB (Responden Karyawan Unit Kerja)**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UB juga di nilai oleh karyawan Unit Kerja yang ada dilingkungan UB. Berikut adalah hasil nilai IKM jasa layanan umum UB per responden karyawan Unit Kerja dilingkungan UB.

Tabel 5: Hasil IKM jasa layanan umum UB responden Karyawan Unit Kerja

No	Unit Kerja Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan UB	Kinerja
1	BAAK	2.88	72.10	B	Baik

No	Unit Kerja Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan UB	Kinerja
2	Bag. Anggaran dan Perbendaharaan	2.93	73.37	B	Baik
3	Bag. Pengadaan	3.25	81.14	B	Baik
4	Bag. Akuntansi	2.88	71.66	B	Baik
5	BAPSI	2.88	72.00	B	Baik
6	IM-HERE	2.55	63.70	B	Baik
7	International office	3.25	81.14	B	Baik
8	LP3	2.31	57.63	C	Kurang Baik
9	LPPM	2.81	70.15	B	Baik
10	LSIH	3.15	78.75	B	Baik
11	MKU	2.88	72.04	B	Baik
12	PERPUSTAKAN	2.70	67.50	B	Baik
13	PJM	2.52	62.94	B	Baik
14	PPTI	2.46	61.43	C	Kurang Baik
15	PUSKOM	2.88	72.04	B	Baik
16	SATPAM	2.68	66.89	B	Baik
17	UB HOTEL	3.34	54.60	C	Kurang Baik
18	UB PRESS	2.18	54.60	C	Kurang Baik



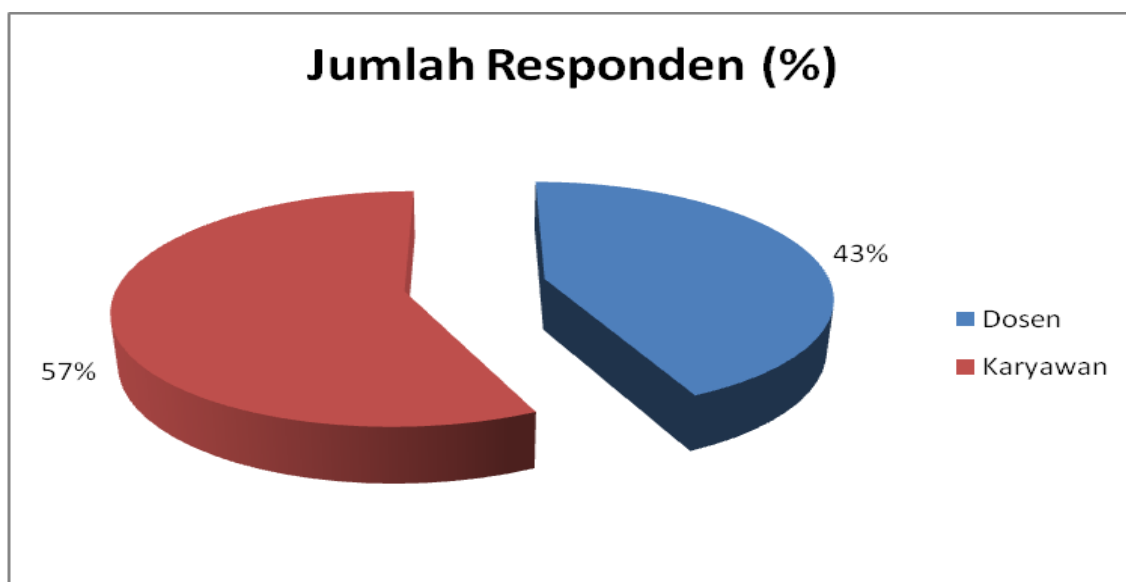
Gambar 5: Grafik Survei IKM bidang jasa layanan Umum UB (Responden Karyawan Unit Kerja)

➤ **Hasil Survei IKM Total bidang pengembangan SDM UB**

Selain kuisisioner untuk menilai layanan yang ada di UB, terdapat juga kuisisioner penilaian terhadap pengembangan SDM yang ada di UB dengan Responden yaitu Dosen dan Karyawan UB yang berjumlah sebagai berikut:

Tabel 6: Jumlah Responden IKM bidang pengembangan SDM UB

No	Responden	Total	Target Responden	Terkumpul	Jumlah Responden (%)
1	Dosen	1720	174	154	43 %
2	Karyawan	1282	68	205	57 %
	Total	3002	242	359	100 %



Gambar 6: Jumlah Responden IKM bidang pengembangan SDM UB

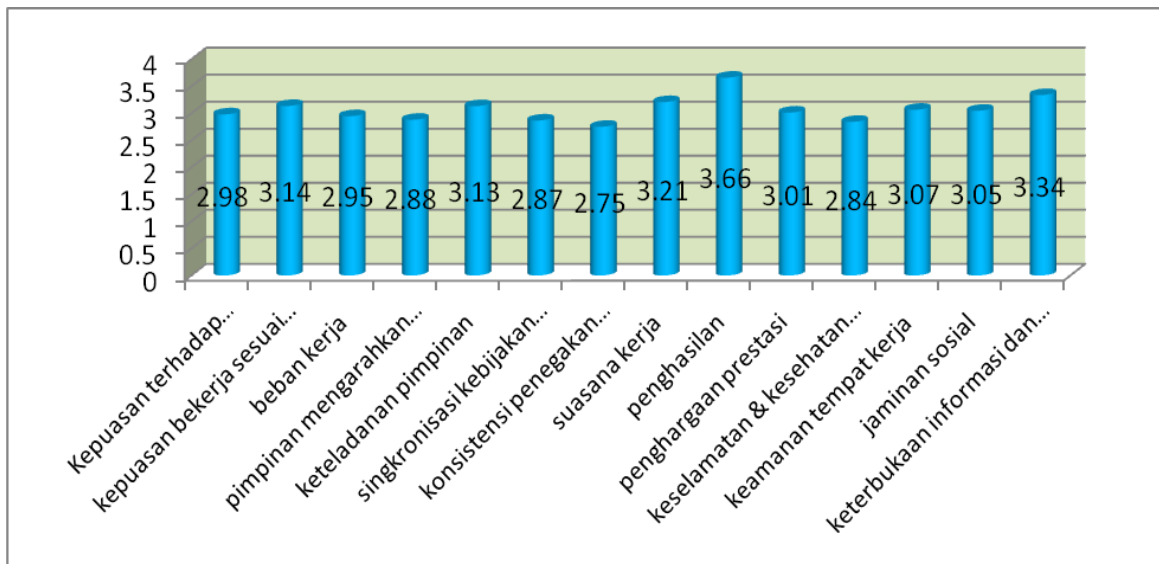
➤ **Hasil Survei IKM bidang jasa layanan umum UB total per unsur layanan**

Dari keseluruhan kuisisioner IKM tentang pengembangan SDM UB yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan hasil nilai IKM total Pengembangan SDM UB sebagai berikut:

Tabel 7: Hasil IKM bidang pengembangan SDM-UB per unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PENGEMBANGAN SDM UB	
1	Kepuasan terhadap pengembangan karier	2.98	B
2	kepuasan bekerja sesuai tupoksi	3.14	B
3	beban kerja	2.95	B
4	pimpinan mengarahkan kepemimpinan langsung	2.88	B
5	keteladanan pimpinan	3.13	B
6	sinkronisasi kebijakan pimpinan	2.87	B
7	konsistensi penegakan aturan	2.75	B
8	suasana kerja	3.21	B

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PENGEMBANGAN SDM UB	
		Nilai	Kategori
9	penghasilan	3.66	B
10	penghargaan prestasi	3.01	B
11	keselamatan & kesehatan kerja	2.84	B
12	keamanan tempat kerja	3.07	B
13	jaminan sosial	3.05	B
14	keterbukaan informasi dan kemudahan komunikasi	3.34	B
Nilai Indeks Kepuasan adalah : 3.04		B (BAIK)	
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar : 3.04 x 25 = 76.00			
Mutu Pelayanan : B			
Kinerja Unit Pelayanan BAIK			



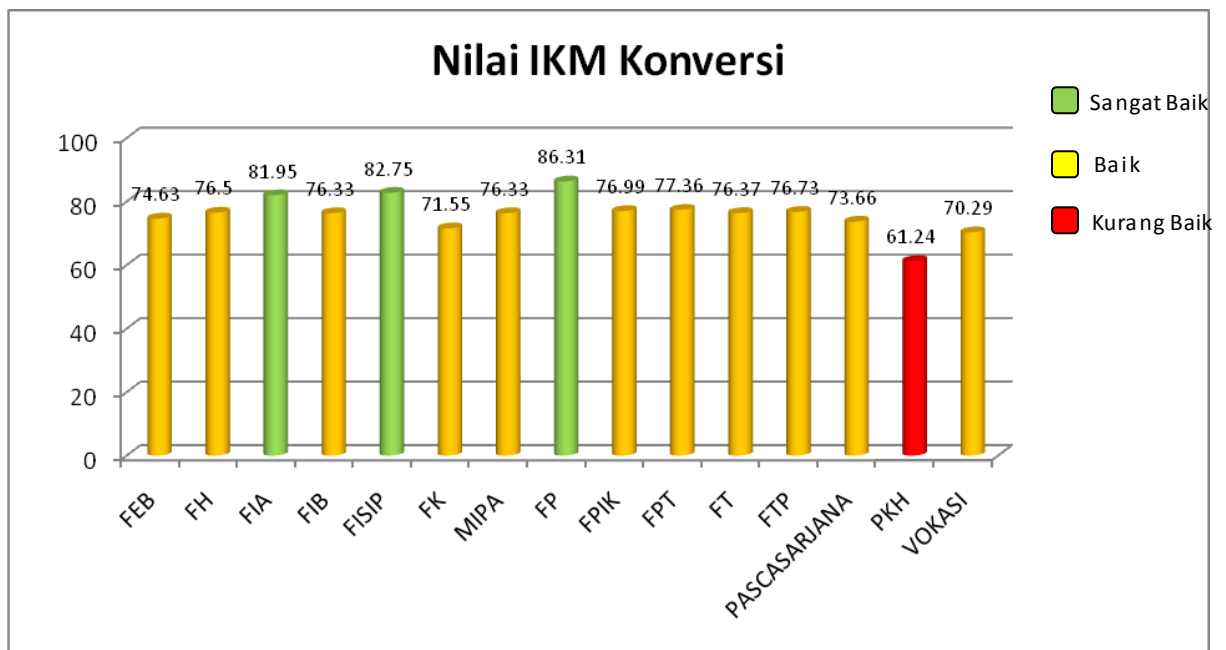
Gambar 7: Hasil IKM bidang pengembangan SDM-UB per unsur

- **Hasil Survei IKM bidang pengembangan SDM UB per Responden Fakultas**
 Responden IKM bidang Pengembangan SDM UB adalah Dosen dan Karyawan di lingkungan UB. Berikut ini adalah tabel hasil nilai IKM bidang Pengembangan SDM UB yang dinilai oleh Dosen dan Karyawa di seluruh Fakultas di UB.

Tabel 8: Hasil IKM bidang pengembangan SDM-UB per Responden Fakultas

No	Unit Kerja Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pengembangan SDM UB	Kinerja
1	FEB	2.49	74.63	B	Baik
2	FH	3.06	76.5	B	Baik
3	FIA	3.28	81.95	A	Sangat Baik
4	FIB	3.05	76.33	B	Baik
5	FISIP	3.31	82.75	A	Sangat Baik

No	Unit Kerja Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pengembangan SDM UB	Kinerja
6	FK	2.86	71.55	B	Baik
7	MIPA	3.05	76.33	B	Baik
8	FP	3.45	86.31	A	Sangat Baik
9	FPIK	3.08	76.99	B	Baik
10	FPT	3.09	77.36	B	Baik
11	FT	3.05	76.37	B	Baik
12	FTP	3.07	76.73	B	Baik
13	PASCASARJANA	2.95	73.66	B	Baik
14	PKH	2.45	61.24	C	Kurang Baik
15	VOKASI	2.81	70.29	B	Baik



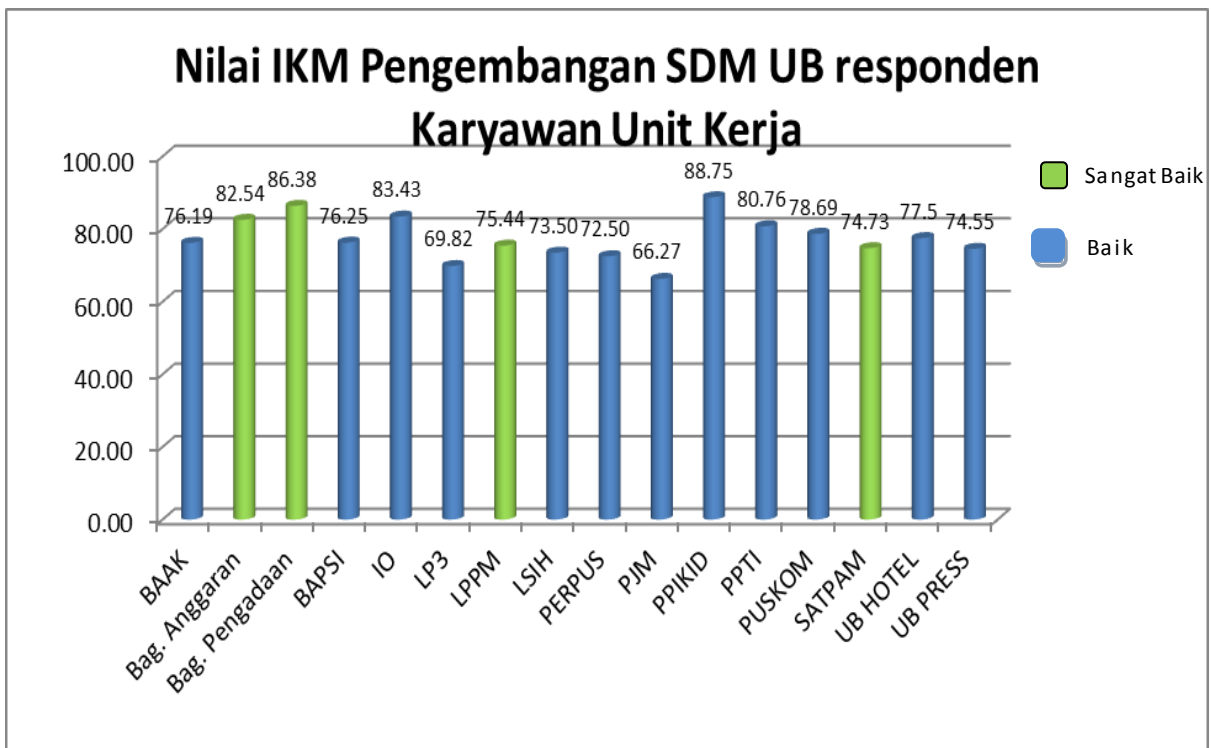
Gambar 8: Hasil IKM bidang pengembangan SDM-UB per Responden Fakultas

- **Hasil Survei IKM bidang pengembangan SDM UB per Responden Unit Kerja**
 Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengembangan SDM UB juga di nilai oleh karyawan Unit Kerja yang ada dilingkungan UB. Berikut adalah hasil nilai IKM pengembangan SDM UB per responden karyawan Unit Kerja dilingkungan UB.

Tabel 9: Hasil IKM bidang pengembangan SDM-UB per Responden Unit Kerja

No	Unit Kerja Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pengembangan SDM UB	Kinerja
1	BAAK	3.05	76.19	B	Baik
2	Bag. Anggaran	3.30	82.54	A	Sangat Baik
3	Bag. Pengadaan	3.46	86.38	A	Sangat Baik
5	BAPSI	2.88	76.25	B	Baik

No	Unit Kerja Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pengembangan SDM UB	Kinerja
7	IO	3.34	83.43	A	Sangat Baik
8	LP3	2.79	69.82	B	Baik
9	LPPM	3.02	75.44	B	Baik
10	LSIH	2.94	73.50	B	Baik
12	PERPUSTAKAAN	2.90	72.50	B	Baik
13	PJM	2.65	66.27	B	Baik
14	PPIKID	3.55	88.75	A	Sangat Baik
15	PPTI	3.23	80.76	B	Baik
16	PUSKOM	3.15	78.69	B	Baik
17	SATPAM	2.99	74.73	B	Baik
18	UB HOTEL	3.10	77.50	B	Baik
19	UB PRESS	2.98	74.55	B	Baik



Gambar 9: Hasil IKM bidang pengembangan SDM-UB per Responden Unit Kerja

7. Kesimpulan

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat di Universitas Brawijaya Malang, Adapun kategori penilaian mengacu pada peraturan Menpan No PER/25/M.PAN/05/2006 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik, yaitu:

1. Nilai 91-100 memperoleh predikat **terbaik** atau **sangat baik** dan
2. Nilai 81-90 memperoleh **predikat baik**

Semoga dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Malang, April 2012
a.n Pembantu Rektor I
PPID UB,

Dr. Tjahjanulin Domai, MS.
NIP. 19531222 198010 1 001