

# Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) UB



Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan

Universitas Brawijaya

Malang

2012

## Daftar Isi

1. Pendahuluan	.....	1
2. Maksud dan Tujuan	.....	1
3. Sasaran	.....	1
4. Waktu dan Tempat	.....	1
5. Metode Pengolahan Data	.....	1
6. Hasil Survey	.....	4
7. Perkembangan Nilai	.....	9
8. Kesimpulan	.....	10

**LAPORAN HASIL SURVEY**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA JASA)**  
**DI UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**TAHUN 2012**

**1. Pendahuluan**

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

Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), ISO 9001:2008, dan evaluasi perbaikan layanan UB, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa indeks kepuasan masyarakat (IKM) / Evaluasi kepuasan pengguna jasa Universitas Brawijaya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa UB) dibidang jasa layanan umum sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di UB.

**2. Maksud dan Tujuan**

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di UB sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

**3. Sasaran**

Sebagai sasaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) ini adalah mahasiswa, orang tua mahasiswa, dosen dan karyawan di lingkungan UB dengan melibatkan sebanyak 5,634 atau 10% dari jumlah total pengguna jasa UB sebanyak 54.926.

**4. Waktu dan Tempat**

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM-UB antara tanggal 2 Januari 2013 – 11 Januari 2013

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:

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

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

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

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:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $2,462 \times 25 = 61,55$
- Mutu pelayanan **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

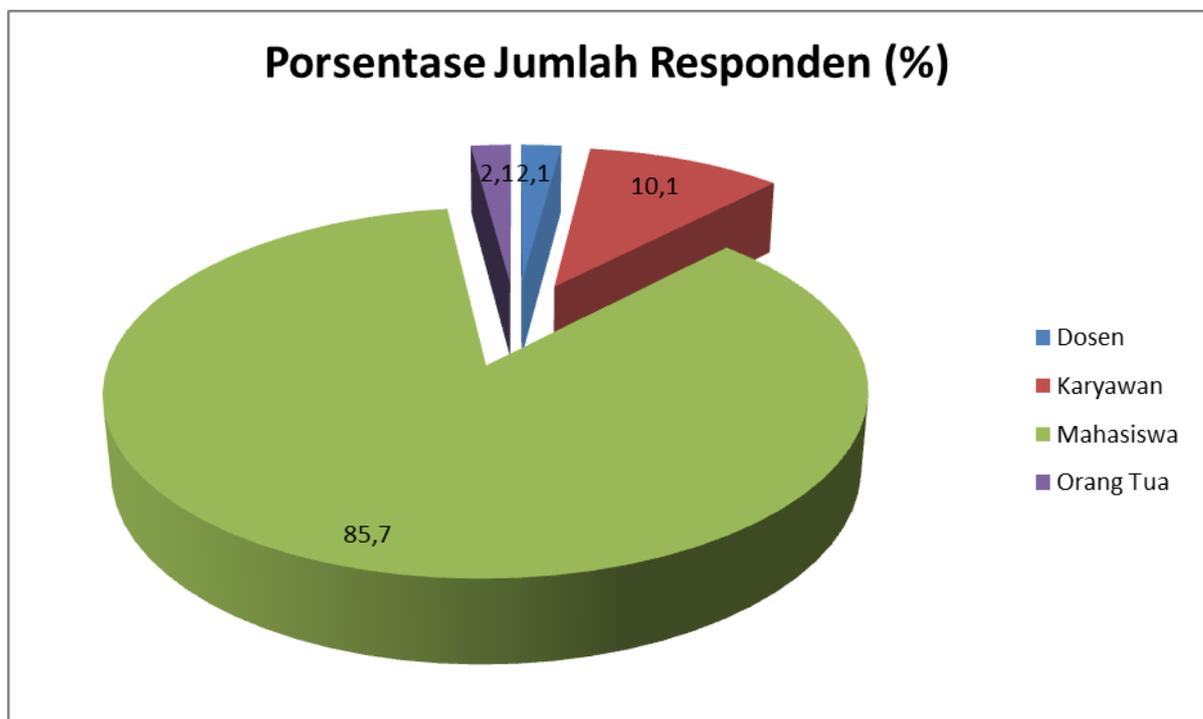
Dari hasil Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa yang telah dilaksanakan pada tanggal 17 Februari 2012 – 9 Maret 2012 didapatkan hasil sebagai berikut:

### ➤ Jumlah Responden Total IKM-UB

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) ini adalah sebanyak 5.636 atau 10% dari jumlah total responden dari pihak mahasiswa, orang tua mahasiswa, dosen dan karyawan sebanyak 54.926. dari jumlah 4.742 responden terkumpul kuisioner dari mahasiswa 85,7 %, dosen 2,1 %, karyawan 10,1 %, Orang Tua Mahasiswa 2,1 %. Adapun tabel jumlah responden terlampir.

**Tabel 1: Jumlah Responden IKM-UB**

No	Responden	Total	Target Responden	Terkumpul	Jumlah Responden (%)
1	Dosen	1.724	172	99	2,1
2	Karyawan	666	66	480	10,1
3	Mahasiswa	52.376	5236	4065	85,7
4	Orang Tua	160	160	98	2,1
	<b>Total</b>	<b>54.926</b>	<b>5.634</b>	<b>4.742</b>	<b>100</b>



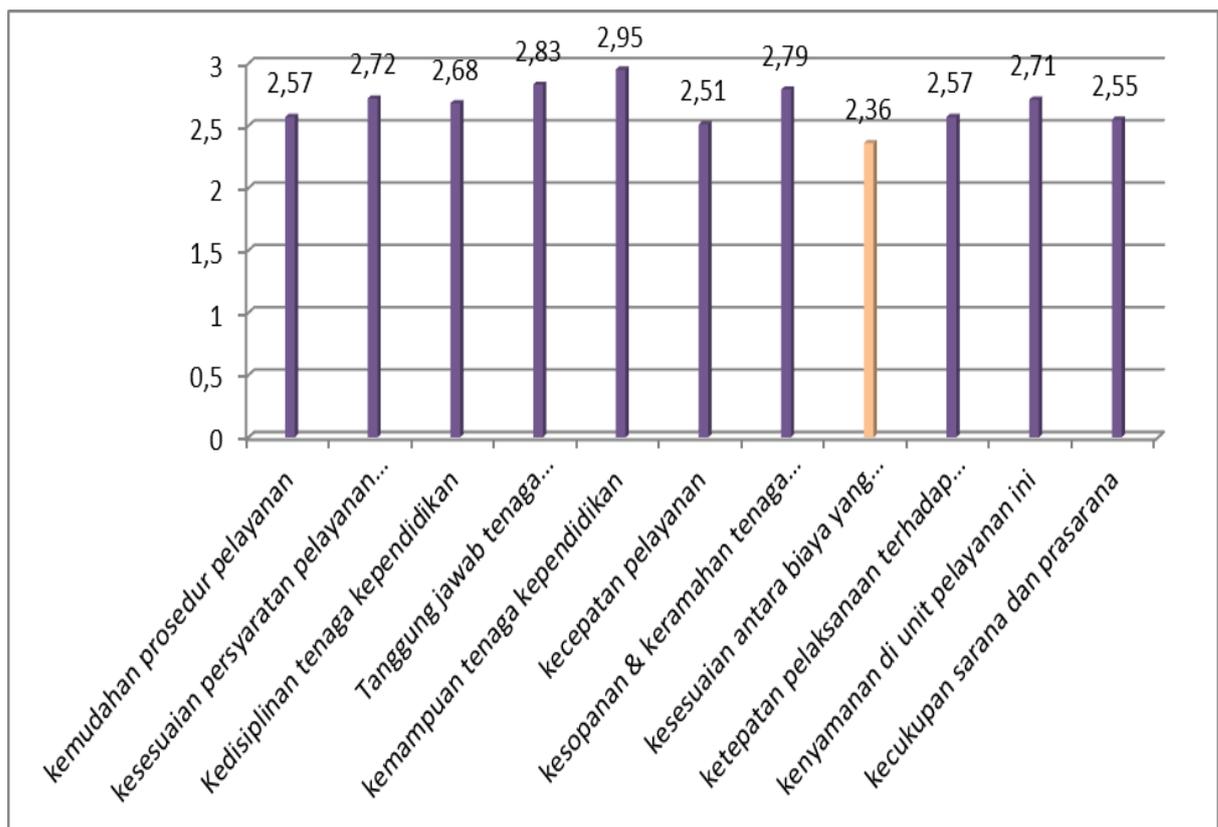
**Gambar 1: Grafik jumlah prosentase Responden IKM UB**

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

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	2,57	B
2	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan kejelasan petugas jenis pelayanan	2,72	B
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan	2,68	B
4	Tanggung jawab tenaga kependidikan	2,83	B
5	kemampuan tenaga kependidikan	2,95	B
6	kecepatan pelayanan	2,51	B
7	kesopanan & keramahan tenaga kependidikan	2,79	B
8	kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	2,36	C
9	ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan	2,57	B
10	kenyamanan di unit pelayanan ini	2,71	B
11	kecukupan sarana dan prasarana	2,55	B
Nilai Indeks Kepuasan adalah : 2,66			
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar : $2,66 \times 25 = 66,49$			
Mutu Pelayanan : <b>B</b>			
Kinerja Unit Pelayanan <b>BAIK</b>			



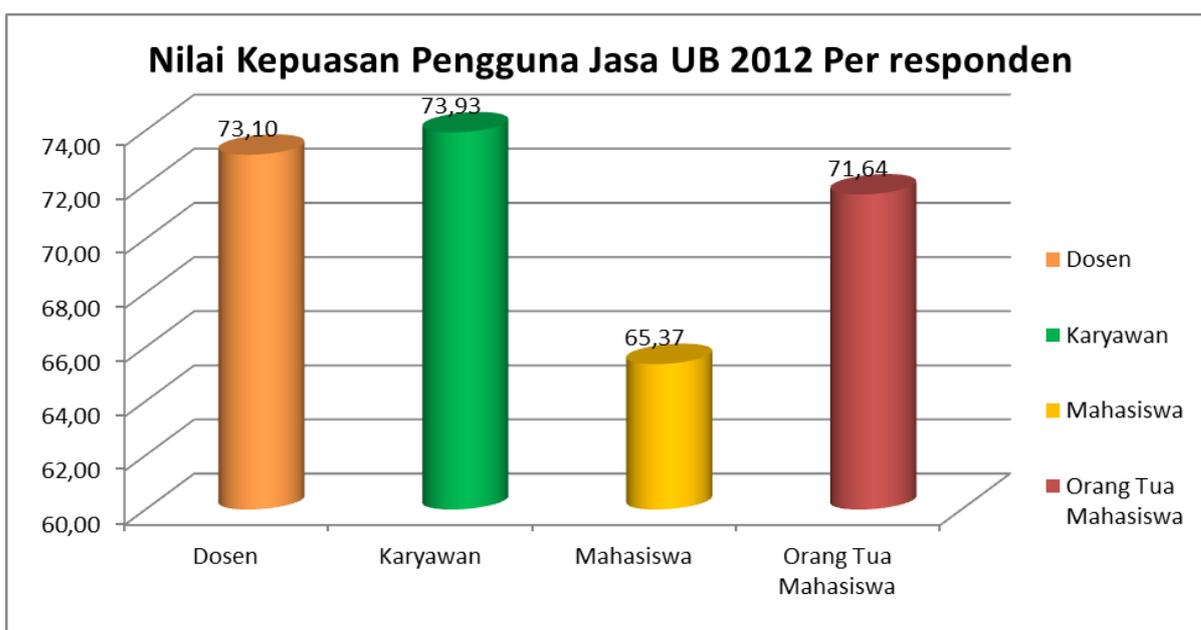
**Gambar 2: Grafik IKM Total jasa layanan umum UB**

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

Dari jumlah kuisioner yang terkumpul sejumlah mahasiswa 85,7%, dosen 2,1 %, karyawan 10,1 %, Orang Tua Mahasiswa 2,1 % dari total 4.742, 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	Kinerja
1	Dosen	2,92	73,10	B	Baik
2	Karyawan	2,96	73,93	B	Baik
3	Mahasiswa	2,61	65,37	B	Baik
4	Orang Tua Mahasiswa	2,87	71,64	B	Baik
5	Total Nilai	2,66	66,49	B	Baik



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

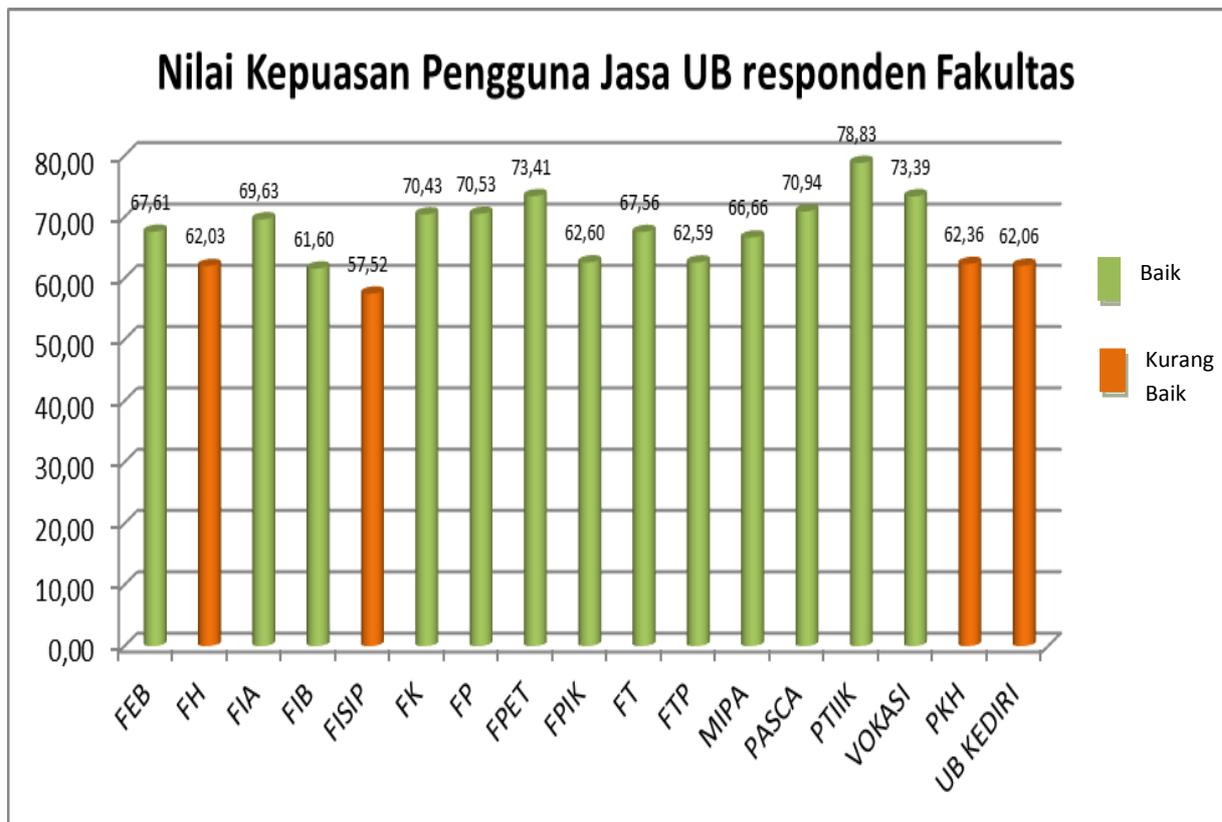
➤ **Hasil Survei IKM bidang jasa layanan Umum UB (Responden Fakultas)**

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 termasuk di UB kampus Kediri.

**Tabel 4: Hasil IKM jasa layanan umum UB responden Fakultas**

No	Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	FEB	2,70	67,61	B	Baik
2	FH	2,48	62,03	C	Kurang Baik
3	FIA	2,79	69,63	B	Baik

No	Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
4	FIB	2,46	61,60	C	Kurang Baik
5	FISIP	2,30	57,52	C	Kurang Baik
6	FK	2,82	70,43	B	Baik
7	FP	2,82	70,53	B	Baik
8	FPET	2,94	73,41	B	Baik
9	FPIK	2,50	62,60	B	Baik
10	FT	2,70	67,56	B	Baik
11	FTP	2,50	62,59	B	Baik
12	MIPA	2,67	66,66	B	Baik
13	PASCA	2,84	70,94	B	Baik
14	PTIIK	3,15	78,83	B	Baik
15	VOKASI	2,94	73,39	B	Baik
16	PKH	2,49	62,36	C	Kurang Baik
17	UB KEDIRI	2,48	62,06	C	Kurang Baik

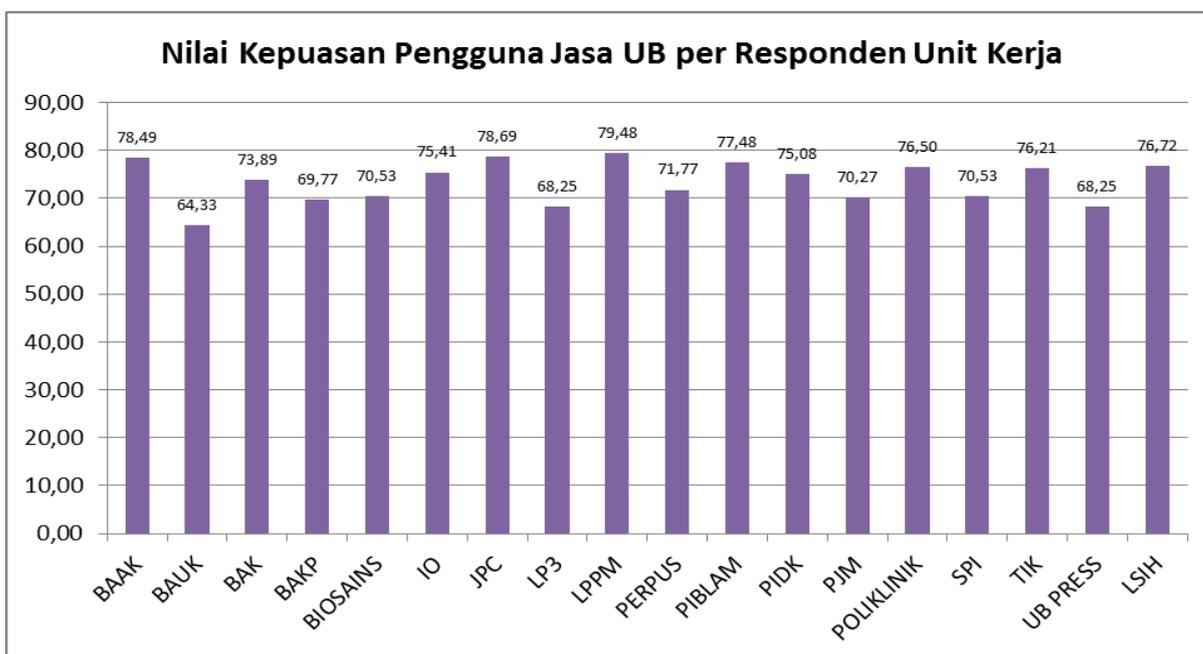


**Gambar 4: Grafik Survei IKM bidang jasa layanan Umum UB (Responden Fakultas)**

- **Hasil Survei IKM bidang jasa layanan Umum UB (Responden 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	Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	BAAK	3,14	78,49	B	Baik
2	BAUK	2,57	64,33	B	Baik
3	BAK	2,96	73,89	B	Baik
4	BAKP	2,79	69,77	B	Baik
5	BIOSAINS	2,82	70,53	B	Baik
6	IO	3,02	75,41	B	Baik
7	JPC	3,15	78,69	B	Baik
8	LP3	2,73	68,25	B	Baik
9	LPPM	3,18	79,48	B	Baik
10	PERPUS	2,87	71,77	B	Baik
11	PIBLAM	3,10	77,48	B	Baik
12	PIDK	3,00	75,08	B	Baik
13	PJM	2,81	70,27	B	Baik
14	POLIKLINIK	3,06	76,50	B	Baik
15	SPI	2,82	70,53	B	Baik
16	TIK	3,05	76,21	B	Baik
17	UB PRESS	2,73	68,25	B	Baik
18	LSIH	3,07	76,72	B	Baik



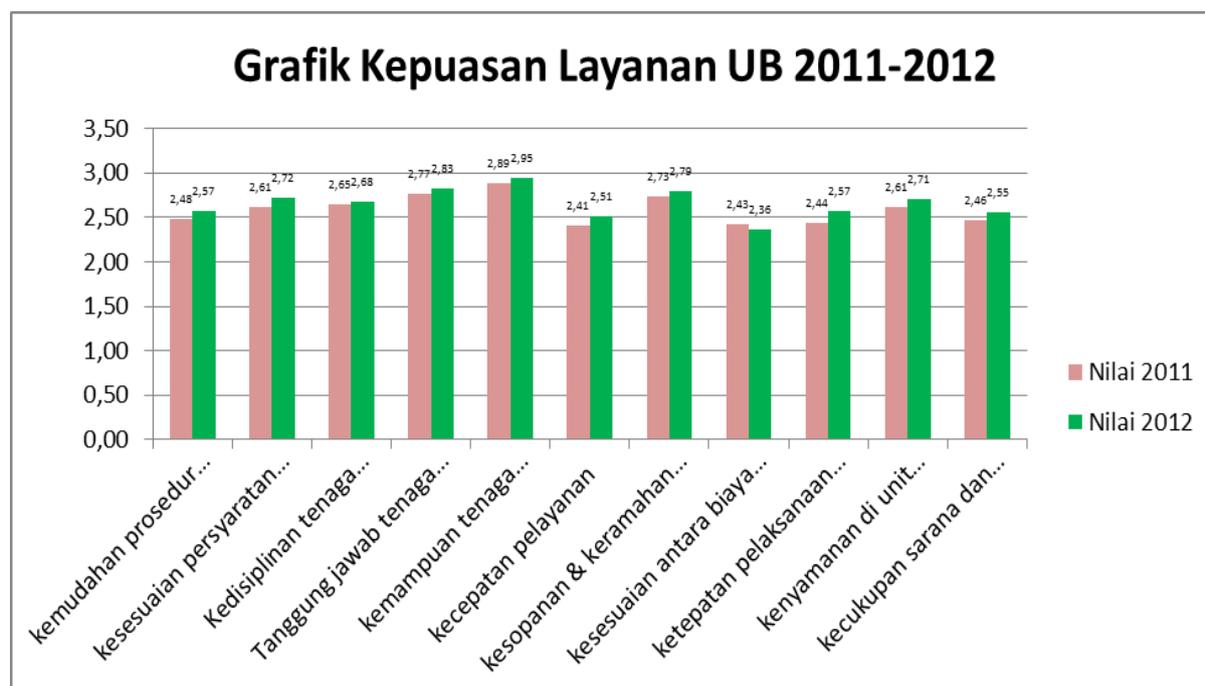
**Gambar 5: Grafik Survei IKM bidang jasa layanan Umum UB (Responden Unit Kerja)**

## 7. Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa) UB

Dari dua kali pengukuran kualitas pelayanan di UB tahun 2011 dan 2012, diperoleh hasil peningkatan kepuasan pegguna jasa layanan UB yang bisa dilihat dari tabel dan grafik berikut.

**Tabel 6: Hasil Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa) UB**

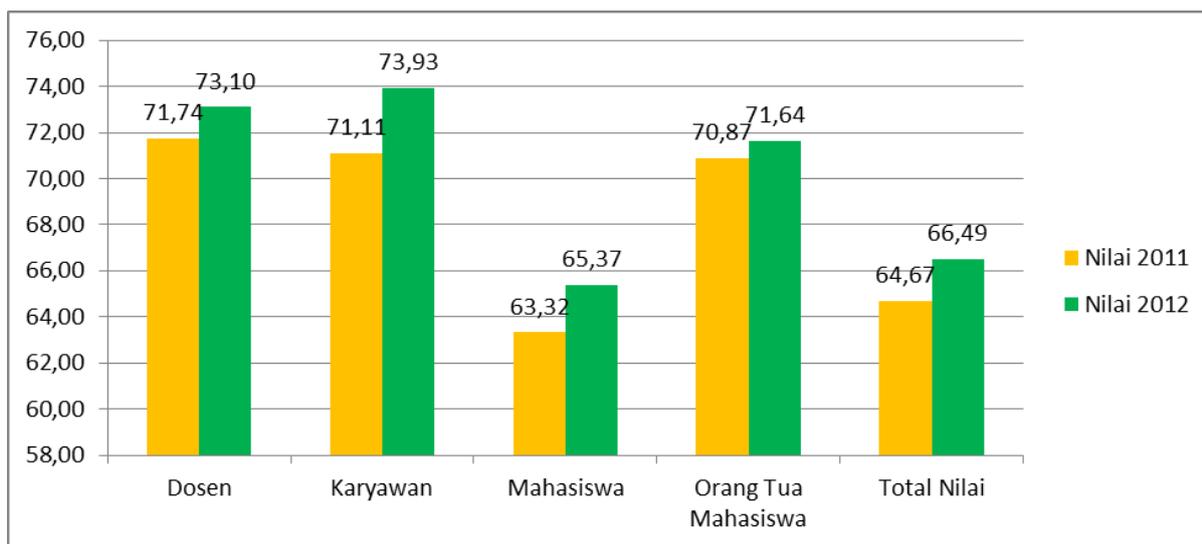
No	Unsur Pelayanan	Nilai Layanan 2011		Nilai Layanan 2012	
1	kemudahan prosedur pelayanan	2,48	C	2,57	B
2	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan kejelasan petugas jenis pelayanan	2,61	B	2,72	B
3	Kedisiplinan tenaga kependidikan	2,65	B	2,68	B
4	Tanggung jawab tenaga kependidikan	2,77	B	2,83	B
5	kemampuan tenaga kependidikan	2,89	B	2,95	B
6	kecepatan pelayanan	2,41	C	2,51	B
7	kesopanan & keramahan tenaga kependidikan	2,73	B	2,79	B
8	kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	2,43	C	2,36	C
9	ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal pelayanan	2,44	C	2,57	B
10	kenyamanan di unit pelayanan ini	2,61	B	2,71	B
11	kecukupan sarana dan prasarana	2,46	C	2,55	B



**Gambar 6: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pegguna Jasa) UB**

**Tabel 7: Hasil Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) UB per jenis responden**

No	Responden	2011			2012		
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Dosen	71,74	B	Baik	73,10	B	Baik
2	Karyawan	71,11	B	Baik	73,93	B	Baik
3	Mahasiswa	63,32	B	Baik	65,37	B	Baik
4	Orang Tua Mahasiswa	70,87	B	Baik	71,64	B	Baik
5	Total Nilai	64,67	B	Baik	66,49	B	Baik



**Gambar 6: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) UB per jenis responden**

## 8. Kesimpulan

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa) di Universitas Brawijaya Malang. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di UB dan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan di UB.

Malang, 20 Februari 2013  
**a.n Pembantu Rektor I**  
**PPID UB,**

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