

Indeks Kepuasan Masyarakat
(Pengguna Jasa)
Universitas Brawijaya
2014



Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan
Universitas Brawijaya

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	3
7. Perkembangan Nilai IKM	15
8. Kesimpulan	17

**LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA JASA)
DI UNIVERSITAS BRAWIJAYA
TAHUN 2014**

1. Pendahuluan

Pelayanan publik kepada mahasiswa, stake holder dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di Universitas Brawijaya (UB) sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas atau kepuasan yang diharapkan pengguna jasa. Maka dari itu diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) / Evaluasi kepuasan pengguna jasa Universitas Brawijaya.

Survey tersebut juga untuk memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), sistem manajemen ISO 9001:2008, dan evaluasi perbaikan layanan UB, dan merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di UB.

2. Maksud dan Tujuan

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) dilaksanakan secara berkala 1 kali dalam setahun (dilaksanakan akhir/awal tahun) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di UB sebagai bahan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada tahun berikutnya dan seterusnya.

3. Sasaran

Sebagai sasaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) ini adalah mahasiswa, dosen, karyawan, alumni, dan pihak luar UB di lingkungan UB dengan melibatkan sebanyak 5.306 atau 10% dari jumlah total pengguna jasa UB pada tahun 2014 kemarin.

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM-UB antara tanggal 1 Desember 2014 – 22 Desember 2014.

b. Tempat

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

5. Metode Pengolahan Data

Pada tahun 2014 UB telah melaksanakan survey kepuasan pengguna jasa yang disesuaikan dengan peraturan terbaru yaitu PERMENPAN No: 16 tahun 2014 *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Dan adapun metode pengolahan Nilai IKM berpedoman pada cara menghitung nilai IKM sesuai PERMENPAN No: KEP/25/M.PAN/2/2004 yaitu dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot	Nilai	=	Jumlah Bobot	=	$\frac{1}{11}$	=	0,091
Tertimbang			Jumlah Unsur				

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

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

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:

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 11 (sebelas) unsur 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	U12		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	12		
1														
2														
3														
dst.														
Jumlah Nilai per unsur														
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah 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	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	2.47
2	Kemudahan Prosedur layanan	2.61
3	kecepatan pelayanan	2.64
4	ketepatan waktu layanan	2.77
5	kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	2.89
6	Hasil layanan bidang Akademik	2.40
7	Hasil layanan bidang Kemahasiswaan	2.73
8	Kemampuan Sumber Daya Manusia	2.56
9	Sikap Sumber daya Manusia	2.42
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	2.44
11	Penanganan Pengaduan	2.60

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

$$(3,45 \times 0,091) + (2,65 \times 0,091) + (3,53 \times 0,091) + (2,31 \times 0,091) + (1,55 \times 0,091) + (3,12 \times 0,091) + (2,13 \times 0,091) + (2,43 \times 0,091) + (3,21 \times 0,091) + (1,45 \times 0,091) + (1,93 \times 0,091) + (2,31 \times 0,091) + (3,03 \times 0,091) + (1,56 \times 0,091) = \text{Nilai indeks adalah } 2,462$$

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

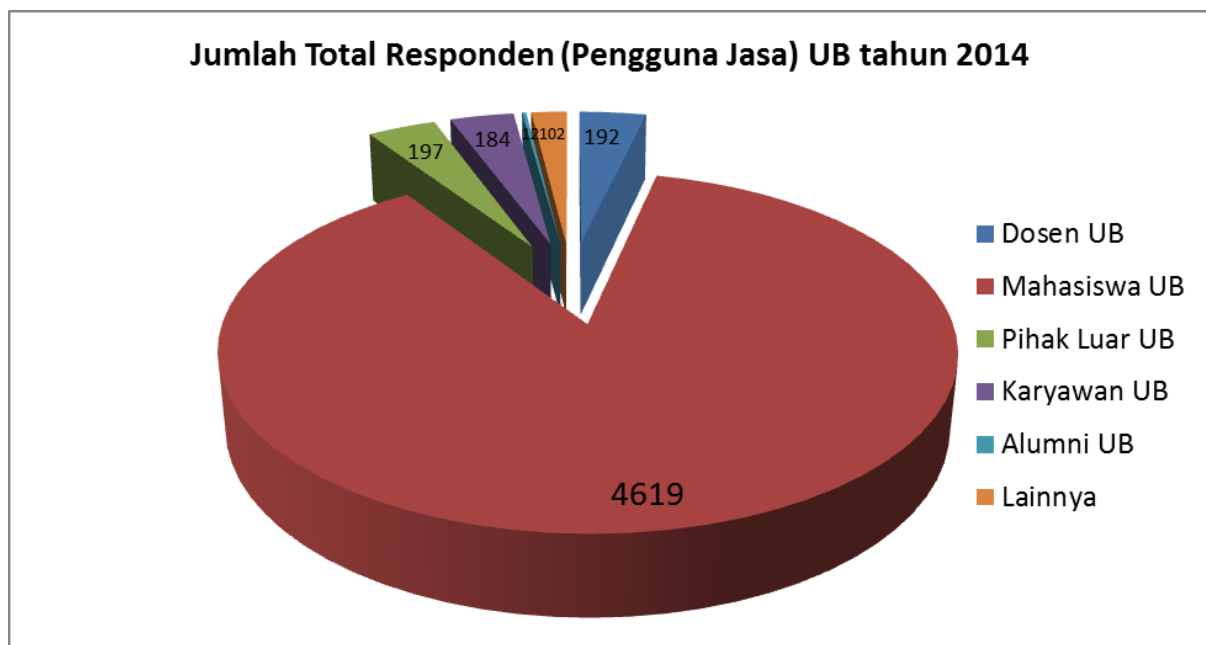
Pada tahun 2014 ini kami akan menampilkan hasil survey menjadi 2 hasil yaitu hasil Survey Indeks Kepuasan pengguna jasa UB terhadap seluruh Fakultas dan terhadap seluruh Unit Kerja di UB. Adapun hasil survey yang telah dilaksanakan pada tanggal 1 Desember 2014 – 22 Desember 2014 didapatkan hasil sebagai berikut:

➤ **Jumlah sebaran Responden Survey pengguna jasa UB**

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) ini adalah sebanyak 5.306 dari pihak mahasiswa, dosen, karyawan, alumni, dan pihak luar UB. dari jumlah 5.306 responden terkumpul kuisioner dari mahasiswa sebanyak 4619, dosen 192, tenaga administrasi UB 184, alumni 12, pihak luar UB 197, dan lainnya atau tidak mengisi biodata responden sebanyak 102. Hal tersebut bisa dilihat di tabel 1 dan gambar 1.

Tabel 1: Proporsi Responden survei kepuasan pengguna jasa UB

RESPONDEN	JUMLAH	%
Dosen UB	192	3,6 %
Mahasiswa UB	4619	87,1 %
Pihak Luar UB	197	3,7 %
Tenaga Administrasi UB	184	3,5 %
Alumni UB	12	0,2 %
Lainnya	102	1,9 %
TOTAL	5306	100 %



Gambar 1: Proporsi Responden survei kepuasan pengguna jasa UB

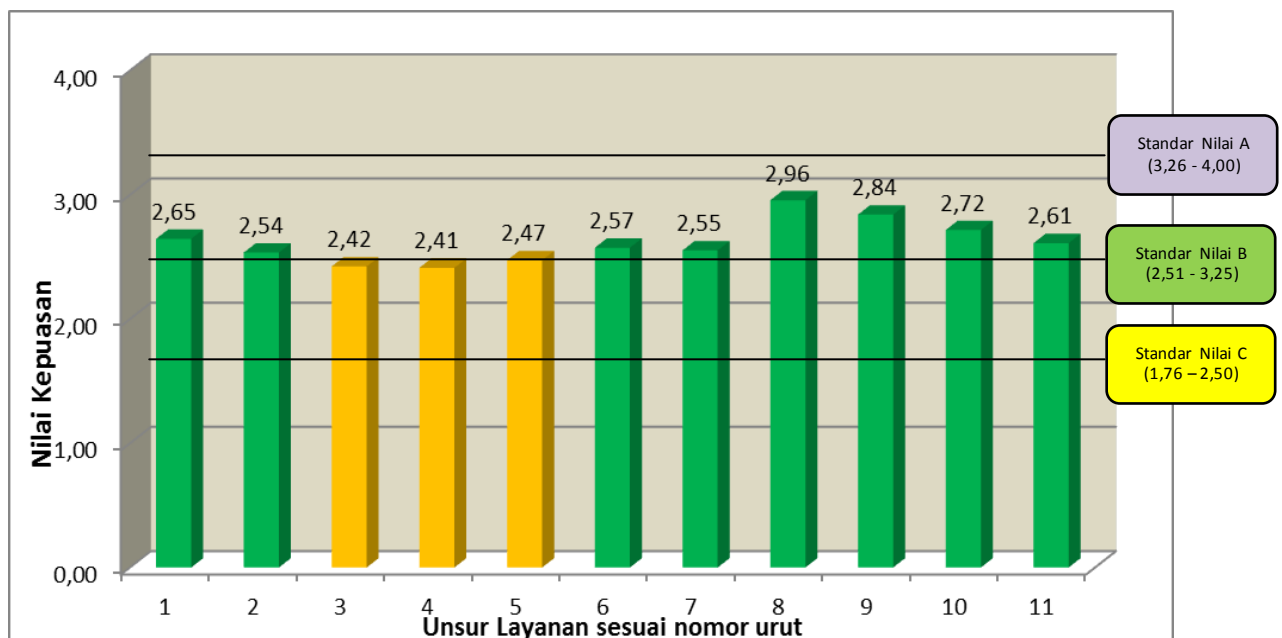
➤ **Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan Fakultas**

Pada tahun 2014 hasil survey kepuasan pengguna jasa UB kami tampilkan menjadi 2 hasil yaitu hasil kepuasan pengguna jasa UB terhadap fakultas dan kepuasan pengguna jasa UB terhadap unit kerja. Hal tersebut dikarenakan adanya perbedaan unsur penilaian layanan yang ada di Fakultas dan Unit Kerja.

Dari hasil kepuasan pengguna jasa UB terhadap layanan di fakultas diperoleh nilai sebesar 65,50 (Baik) terhadap 11 unsur layanan di Fakultas. Dalam perinciannya Nilai terbaik terdapat di layanan “kemampuan Sumber Daya Manusia” dengan nilai 2.96 (Baik). Sedangkan nilai terendah terdapat dilayanan “Kecepatan Layanan” dan “ ketepatan waktu layanan” dengan nilai 2,42 dan 2.41 (Baik). Lebih lengkap hasil tersebut bisa dilihat dalam tabel 2 dan gambar 2 berikut:

Tabel 2: Nilai Pengguna jasa UB terhadap layanan di Fakultas

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan	
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan kejelasan petugas jenis pelayanan	2,65	B
2	Kemudahan Prosedur/tata cara pelayanan	2,54	B
3	kecepatan pelayanan	2,42	C
4	ketepatan pelaksanaan sesuai jadwal pelayanan	2,41	C
5	kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	2,47	C
6	Hasil layanan Bidang Akademik yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,57	B
7	Hasil layanan Bidang Kemahasiswaan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2,55	B
8	Kemampuan SDM (Dosen atau karyawan) dalam memberikan layanan	2,96	B
9	Sikap SDM (Dosen atau karyawan) dalam memberikan layanan	2,84	B
10	Pelayanan dilakukan sesuai dengan maklumat/standar pelayanan	2,72	B
11	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna jasa	2,61	B
Nilai Indeks Kepuasan adalah : 2,62			
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar : $2,62 \times 25 = 65,50$			
Mutu Pelayanan : 65,50			
Kinerja Unit Pelayanan BAIK			



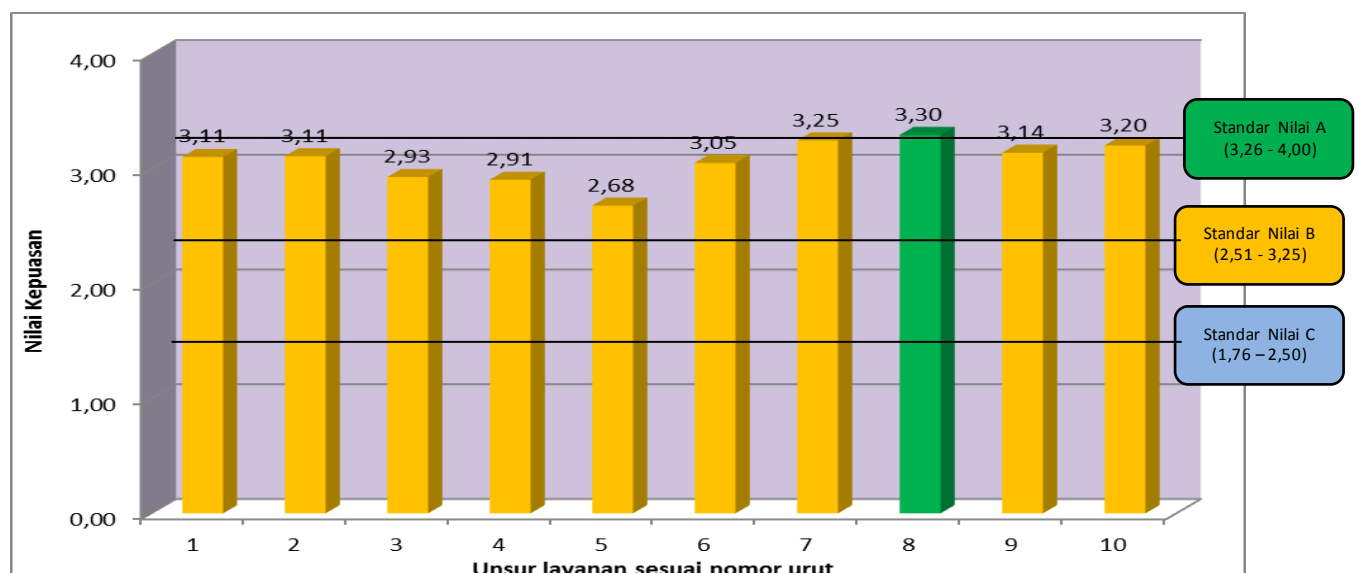
Gambar 2: Nilai Kepuasan Pengguna jasa UB terhadap layanan di Fakultas

➤ Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan Unit Kerja

Dari hasil kepuasan pengguna jasa UB terhadap layanan di Unit Kerja diperoleh nilai sebesar 76,75 (Baik) terhadap 10 unsur layanan di Fakultas. Dalam perinciannya Nilai terbaik terdapat di layanan “Sikap Sumber Daya Manusia dalam melayani” dengan nilai 3,30 (Sangat Baik). Sedangkan nilai terendah terdapat dilayanan “Keseuaian biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan” dengan nilai 2.68 (Baik). Lebih lengkap hasil tersebut bisa dilihat dalam tabel 3 dan gambar 3 berikut:

Tabel 3: Nilai Pengguna jasa UB terhadap layanan di Unit Kerja

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan	
1	kesesuaian persyaratan pelayanan dengan kejelasan petugas jenis pelayanan	3,11	B
2	Kemudahan Prosedur/tata cara pelayanan	3,11	B
3	kecepatan pelayanan	2,93	C
4	ketepatan pelaksanaan sesuai jadwal pelayanan	2,91	C
5	kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	2,68	B
6	Hasil layanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	3,05	B
7	Kemampuan SDM (Dosen atau karyawan) dalam memberikan layanan	3,25	B
8	Sikap SDM (Dosen atau karyawan) dalam memberikan layanan	3,30	A
9	Pelayanan dilakukan sesuai dengan maklumat/standar pelayanan	3,14	B
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna jasa	3,20	B
Nilai Indeks Kepuasan adalah : 3,07			
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar 3,07 x 25 = 76,75			
Mutu Pelayanan : 76,75			
Kinerja Unit Pelayanan BAIK			



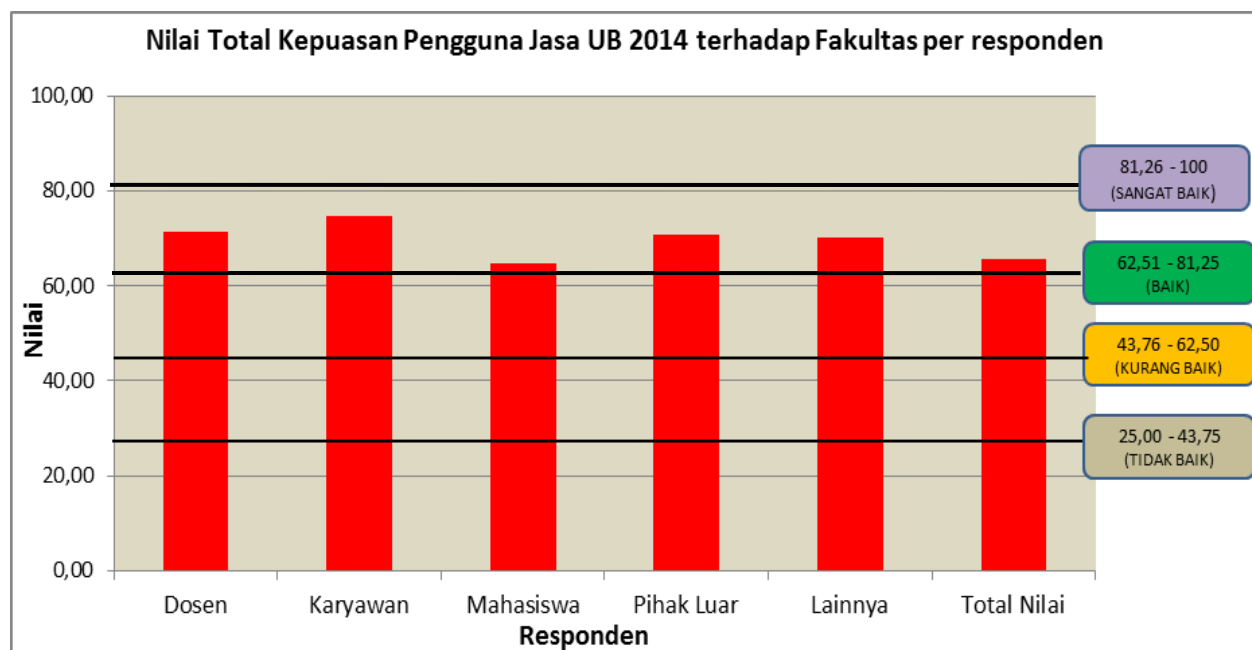
Gambar 3: Nilai Kepuasan Pengguna jasa UB terhadap layanan di Unit Kerja

➤ **Hasil Survey Kepuasan Pengguna Jasa UB (per jenis responden)**

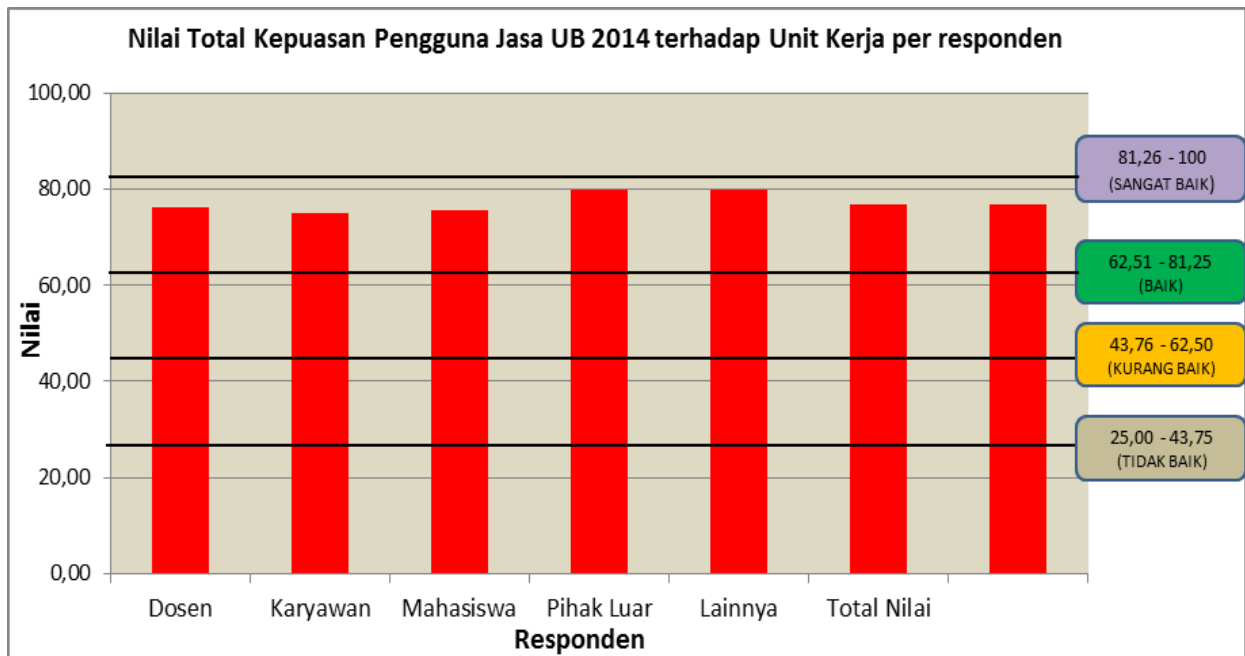
Dari keseluruhan kuisisioner kepuasan pengguna jasa UB yang terkumpul sesuai jenis responden dari Mahasiswa, Dosen, Karyawan, alumni, dan Pihak Luar, maka diperoleh bahwa responden yang memberikan penilaian terbaik terhadap layanan di fakultas yaitu Karyawan UB. Dan responden yang memberikan penilaian terbaik terhadap layanan di Unit Kerja adalah Pihak luar UB. Hasil lebih lengkap bisa dilihat di tabel 4 serta gambar 4 dan 5.

Tabel 4: Nilai kepuasan pengguna jasa UB (Per jenis responden)

No	Yang Ternilai	Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Seluruh Fakultas	Dosen	2,85	71,25	B	Baik
2		Karyawan	2,99	74,75	B	Baik
3		Mahasiswa	2,59	64,75	B	Baik
4		Pihak Luar	2,83	70,75	B	Baik
5		Lainnya	2,80	70,00	B	Baik
6		Total Nilai	2,62	65,50	B	Baik
7	Seluruh Unit Kerja	Dosen	3,05	76,25	B	Baik
8		Karyawan	3,00	75,00	B	Baik
9		Mahasiswa	3,02	75,50	B	Baik
10		Pihak Luar	3,21	79,75	B	Baik
11		Alumni	3,19	79,75	B	Baik
12		Lainnya	3,07	76,75	B	Baik
13		Total Nilai	3,07	76,75	B	Baik



Gambar 4: Nilai Total Kepuasan Pengguna Jasa UB 2014 terhadap Fakultas per responden



Gambar 5: Nilai Total Kepuasan Pengguna Jasa UB 2014 terhadap Unit Kerja per responden

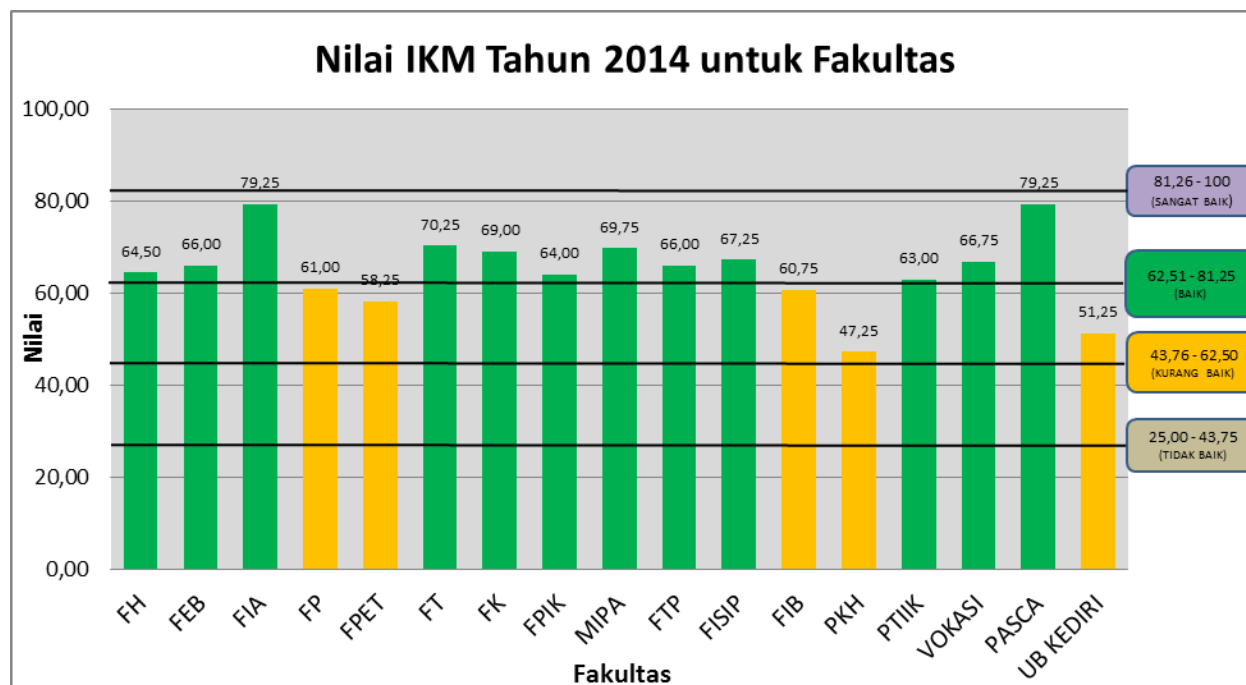
➤ **Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan Fakultas di UB (per Fakultas)**

Dari keseluruhan kuisioner kepuasan pengguna jasa layanan seluruh Fakultas di UB pada akhir tahun 204 diperoleh hasil yang bervariasi dengan rata-rata fakultas memperoleh kinerja penilaian Baik. Fakultas yang memperoleh nilai kepuasan tertinggi adalah FIA dan Pascasarjana UB dengan nilai 79,25 (Baik), sedangkan Fakultas yang memperoleh nilai rendah yaitu Program Kedokteran Hewan dengan nilai 47,25 (Kurang Baik) dan UB Kampus Kediri dengan nilai 51,25 (Kurang Baik). Khusus untuk hasil dari layanan di Program Kedokteran Hewan dan UB kampus Kediri memperoleh nilai kurang baik dikarenakan UB Kampus Kediri adalah program atau kampus baru sehingga masih banyak perbaikan dalam hal SDM tenaga pendidik, pembangunan sarana prasarana, dan lain-lain. Hasil lebih lengkap bisa dilihat di tabel 5 dan gambar 6.

Tabel 5: Hasil kepuasan pengguna jasa layanan Fakultas di UB

No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	FH	2,58	64,50	B	Baik
2	FEB	2,64	66,00	B	Baik
3	FIA	3,17	79,25	B	Baik
4	FP	2,44	61,00	C	Kurang Baik
5	FPET	2,33	58,25	C	Kurang Baik
6	FT	2,81	70,25	B	Baik
7	FK	2,76	69,00	B	Baik
8	FPIK	2,56	64,00	B	Baik
9	MIPA	2,79	69,75	B	Baik
10	FTP	2,64	66,00	B	Baik
11	FISIP	2,69	67,25	B	Baik
12	FIB	2,43	60,75	C	Kurang Baik
13	PKH	1,89	47,25	C	Kurang Baik
14	PTIHK	2,52	63,00	B	Baik
15	VOKASI	2,67	66,75	B	Baik

No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
16	PASCA	3,17	79,25	B	Baik
17	UB KEDIRI	2,05	51,25	C	Kurang Baik



Gambar 6: Grafik nilai kepuasan pengguna jasa layanan Fakultas

➤ Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan Jurusan maupun program studi di UB

Pada survei kepuasan pengguna jasa layanan di seluruh Fakultas di UB pada akhir tahun 2014 tim mencoba mendata hasil kepuasan pengguna jasa UB sampai tingkat Jurusan maupun Program Studi yang ada di UB dengan dibantu pengumpulan kuisioner ditingkat Fakultas. Dalam prakteknya tim tidak sepenuhnya memperoleh kuisioner dari semua Jurusan maupun program studi di Fakultas. Beberapa Jurusan atau program studi dari FH, FEB, FP, FT, FK, FPIK, F.MIPA, FTP, FISIP, PKH, FIB, PTIHK, VOKASI adalah data yang berhasil kami terima. Selain itu Jurusan maupun Program Studi dari Fakultas yang lainnya tidak kami dapatkan data survenya. Dari Jurusan diperoleh hasil yang bervariasi dengan rata-rata Jurusan memperoleh kinerja penilaian Baik akan tetapi ada beberapa Jurusan yang mendapatkan penilaian kurang baik. Jurusan yang memperoleh nilai kepuasan tertinggi adalah S3 Ilmu Hukum FH dengan nilai 87 (sangat baik), sedangkan Jurusan yang memperoleh nilai rendah yaitu Program Kedokteran Hewan dengan nilai 47,25 (kurang baik). Hasil lebih lengkap bisa dilihat di tabel 6 dan gambar 7,8,9, dan 10.

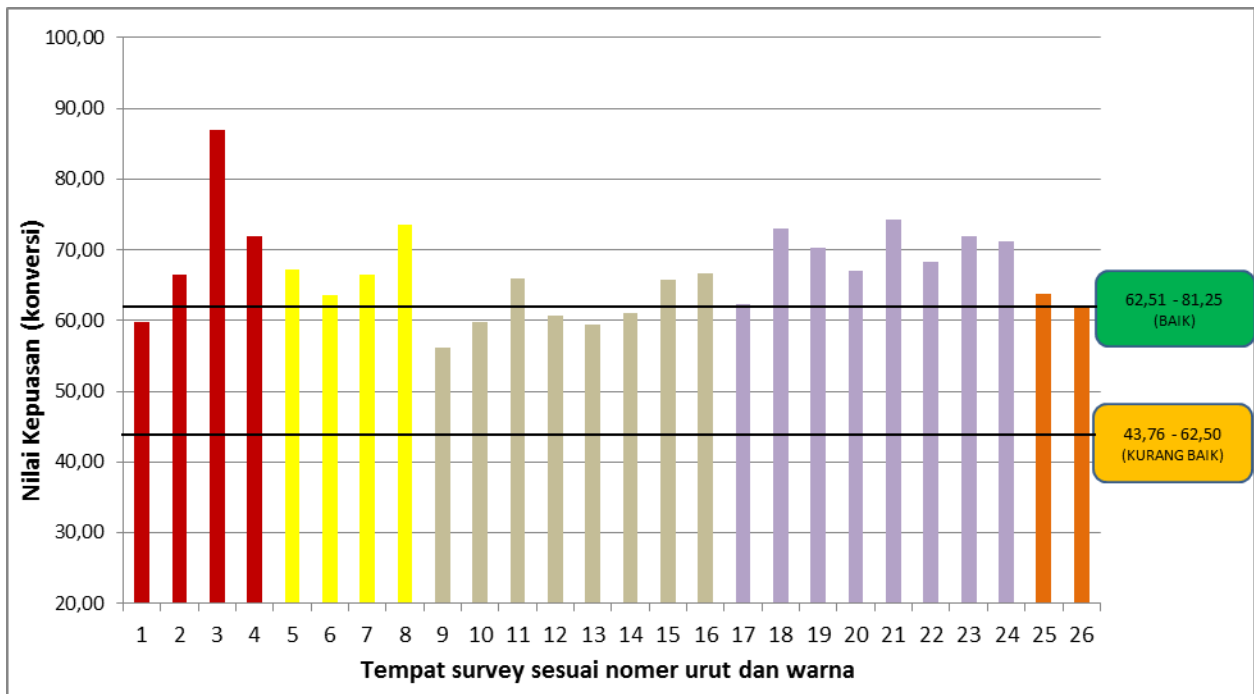
Tabel 6: Hasil kepuasan pengguna jasa layanan Jurusan maupun program studi di UB

No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja	
1	FH	S1 Ilmu Hukum	2,39	59,75	C	Kurang Baik
2		S2 Ilmu Hukum	2,66	66,50	B	Baik
3		S3 Ilmu Hukum	3,48	87,00	A	Sangat Baik
4		S2 Kenotariatan	2,88	72,00	B	Baik
5	FEB	Jur. Akuntansi	2,69	67,25	B	Baik
6		Jur. Manajemen	2,54	63,50	B	Baik
7		Jur. Ilmu Ekonomi	2,66	66,50	B	Baik

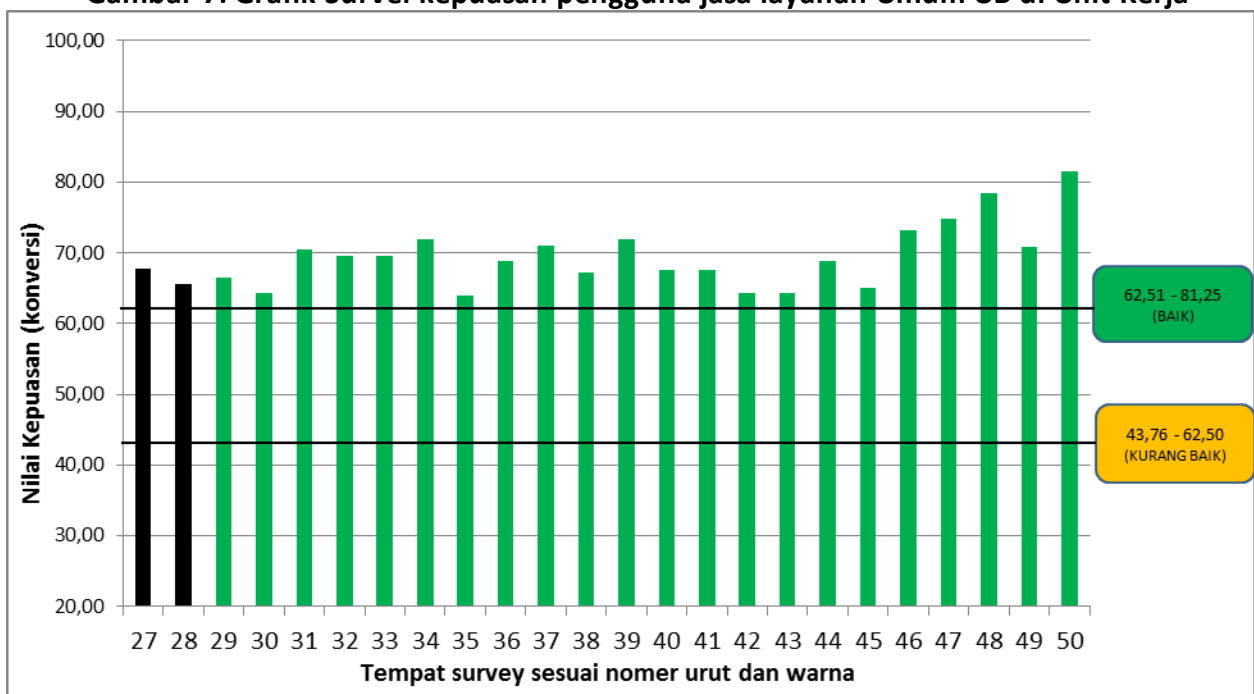
No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
8	PS. Ekonomi Islam	2,94	73,50	B	Baik
9	Budidaya Pertanian	2,25	56,25	C	Kurang Baik
10	Hama Penyakit Tumbuhan	2,39	59,75	C	Kurang Baik
11	Sosek Pertanian	2,64	66,00	B	Baik
12	Tanah dan Air	2,43	60,75	C	Kurang Baik
13	Agribisnis	2,38	59,50	C	Kurang Baik
14	Agroteknologi	2,44	61,00	C	Kurang Baik
15	S2 Pengelolaan Tanah dan Air	2,63	65,75	B	Baik
16	S2 Ekonomi pertanian	2,67	66,75	B	Baik
17	Sipil	2,49	62,25	C	Kurang Baik
18	Elektro	2,92	73,00	B	Baik
19	PWK	2,81	70,25	B	Baik
20	Kimia	2,68	67,00	B	Baik
21	Pengairan	2,97	74,25	B	Baik
22	Industri	2,73	68,25	B	Baik
23	Mesin	2,88	72,00	B	Baik
24	Arsitektur	2,85	71,25	B	Baik
25	Sistem Komputer	2,55	63,75	B	Baik
26	Informatika	2,48	62,00	C	Kurang Baik
27	Sekretaris	2,71	67,75	B	Baik
28	Ilmu Pariwisata	2,62	65,50	B	Baik
29	SP1 Patologi Klinik	2,66	66,50	B	Baik
30	SP1 Kedokteran Emergensi	2,57	64,25	B	Baik
31	SP1 THT-KL	2,82	70,50	B	Baik
32	SP1 Penyakit Dalam	2,78	69,50	B	Baik
33	SP1 Orthopaedi dan Traumatologi	2,78	69,50	B	Baik
34	SP1 Obstetri dan Ginekologi	2,88	72,00	B	Baik
35	SP1 Ilmu kesehatan Mata	2,56	64,00	B	Baik
36	SP1 Ilmu Kesehatan Kulit dan Kelamin	2,75	68,75	B	Baik
37	SP1 Ilmu Bedah	2,84	71,00	B	Baik
38	SP1 Penyakit Jantung dan Pembuluh Darah	2,69	67,25	B	Baik
39	SP1 Radiologi	2,88	72,00	B	Baik
40	S1 Pendidikan Dokter	2,7	67,50	B	Baik
41	S1 Keperawatan	2,70	67,50	B	Baik
42	S1 Ilmu Gizi	2,57	64,25	B	Baik
43	S1 Pendidikan Dokter Gigi	2,57	64,25	B	Baik
44	S1 Farmasi	2,75	68,75	B	Baik
45	S1 Kebidanan	2,60	65,00	B	Baik
46	S2 Ilmu Biomedik	2,93	73,25	B	Baik
47	S2 Manajemen Rumah	2,99	74,75	B	Baik

No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
	Sakit				
48	S2 Keperawatan	3,14	78,50	B	Baik
49	S2 Kebidanan	2,83	70,75	B	Baik
50	S3 Ilmu Kedokteran	3,26	81,50	A	Sangat Baik
51	Budidaya Perairan	2,67	66,75	B	Baik
52	Sosek/Agrobisnis Perikanan	2,37	59,25	C	Kurang Baik
53	Pasca S2	3,02	75,50	B	Baik
54	Teknologi Hasil Perikanan	2,70	67,50	B	Kurang Baik
55	Manajemen SD Perairan	2,48	62,00	C	Kurang Baik
56	Pemanfaatan SD Perikanan	2,71	67,75	B	Baik
57	Ilmu Kelautan	2,06	51,50	C	Kurang Baik
58	Pasca S3	3,01	75,25	B	Baik
59	Biologi	2,91	72,75	B	Baik
60	Kimia	2,77	69,25	B	Baik
61	Fisika	2,51	62,75	B	Baik
62	Matematika	2,70	67,50	B	Baik
63	Teknik Sumber Daya Alam & Lingkungan	2,64	66,00	B	Baik
64	Keteknikan Pertanian	2,68	67,00	B	Baik
65	Teknik Bioproses	2,68	67,00	B	Baik
66	Teknologi Industri Pertanian	2,42	60,50	C	Kurang Baik
67	Ilmu & Teknologi Pengolahan Pangan	2,55	63,75	B	Baik
68	Bioteknologi Pangan & Agroindustri	2,61	65,25	B	Baik
69	S2 Keteknikan Pertanian	2,69	67,25	B	Baik
70	S2 Teknologi Industri Pertanian	2,48	62,00	C	Kurang Baik
71	S2 Teknologi Hasil Pertanian	2,71	67,75	B	Baik
72	S3 Teknologi Industri Pertanian	3,01	75,25	B	Baik
73	S1 Ilmu Komunikasi	2,67	66,75	B	Baik
74	S1 Sosiologi	2,47	61,75	C	Baik
75	Psikologi	3,05	76,25	B	Baik
76	Hubungan Internasional	2,74	68,50	B	Sangat Baik
77	Ilmu Politik	2,60	65,00	B	Baik
78	Ilmu Pemerintahan	2,51	62,75	B	Sangat Baik
79	S2 Ilmu Komunikasi	2,78	69,50	B	Baik
80	S2 Sosiologi	2,97	74,25	B	Baik
81	S3 Sosiologi	3,32	83,00	A	Sangat Baik
82	PKH Kedokteran Hewan	1,89	47,25	C	Kurang Baik
83	FIB Sastra Inggris	2,51	62,75	B	Baik
84	FIB Sastra Jepang	2,36	59,00	C	Kurang Baik

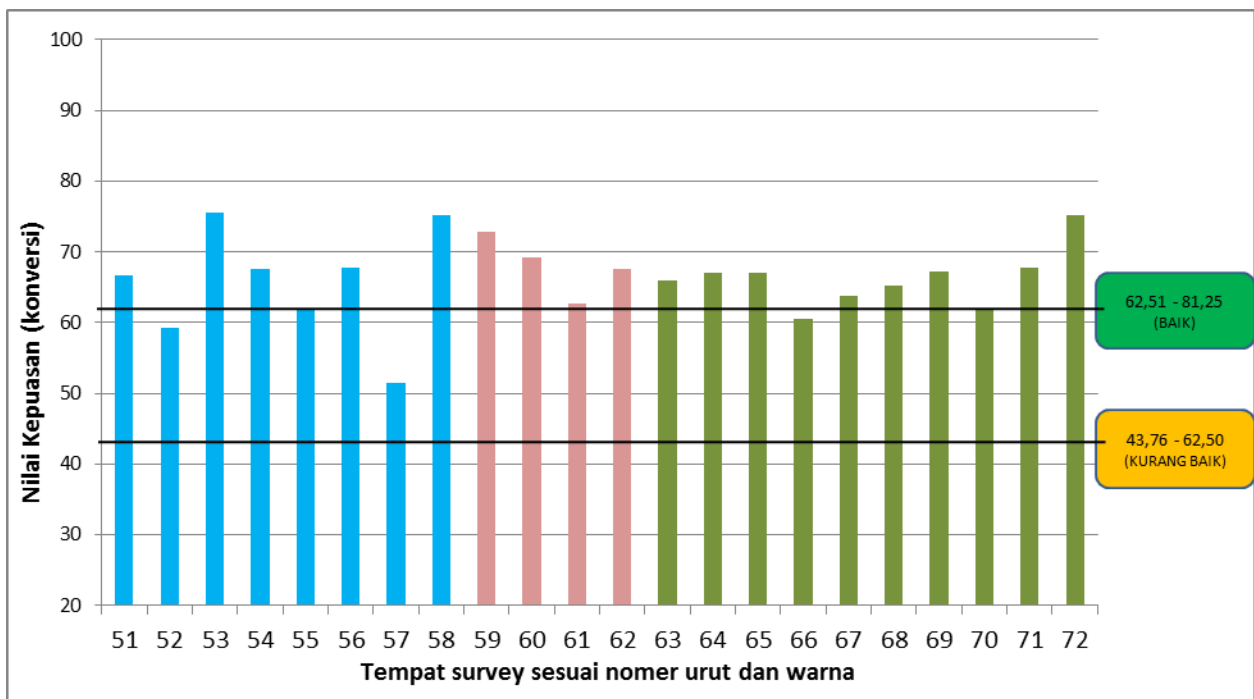
No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
85	Bahasa dan Sastra Perancis	2,18	54,50	C	Kurang Baik
86	Bahasa dan Sastra Cina	2,33	58,25	C	Kurang Baik
87	Pendidikan Bahasa Inggris	2,40	60,00	C	Kurang Baik
88	Pendidikan Bahasa Jepang	2,35	58,75	C	Kurang Baik
89	Pendidikan Bahasa Sastra Indonesia	2,59	64,75	B	Baik
90	Antropologi	2,30	57,50	C	Kurang Baik
91	Seni Rupa	2,65	66,25	B	Sangat Baik



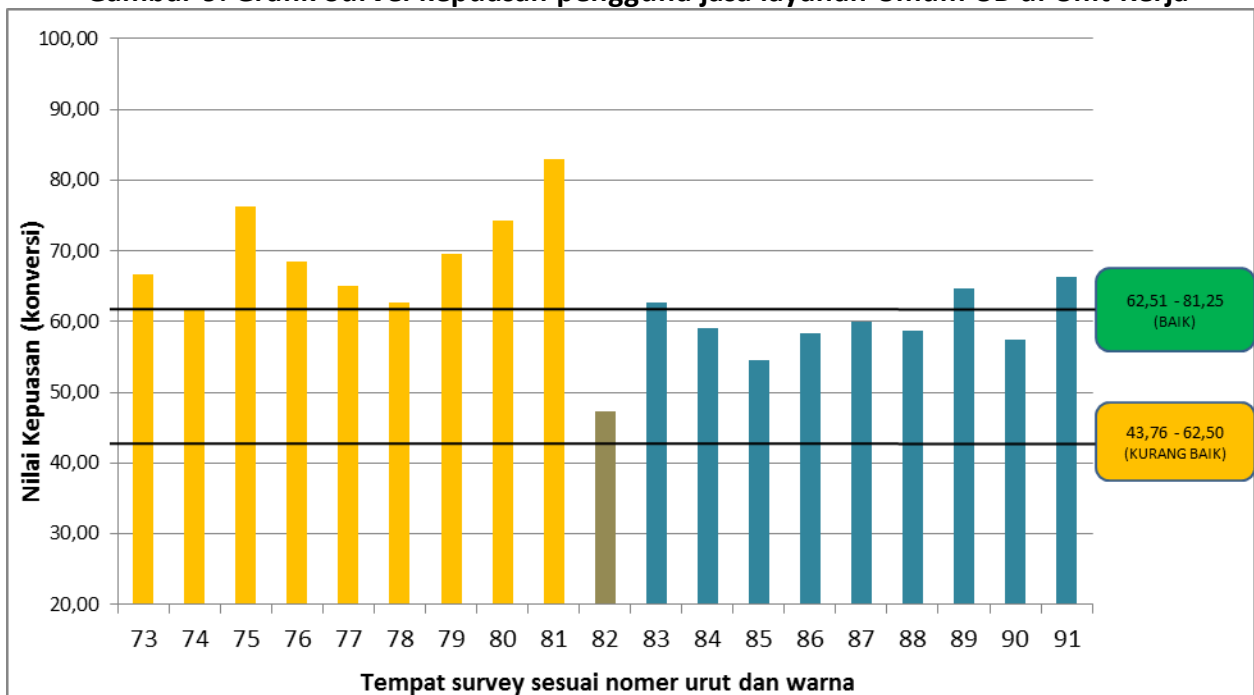
Gambar 7: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan Umum UB di Unit Kerja



Gambar 8: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan Umum UB di Unit Kerja



Gambar 9: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan Umum UB di Unit Kerja



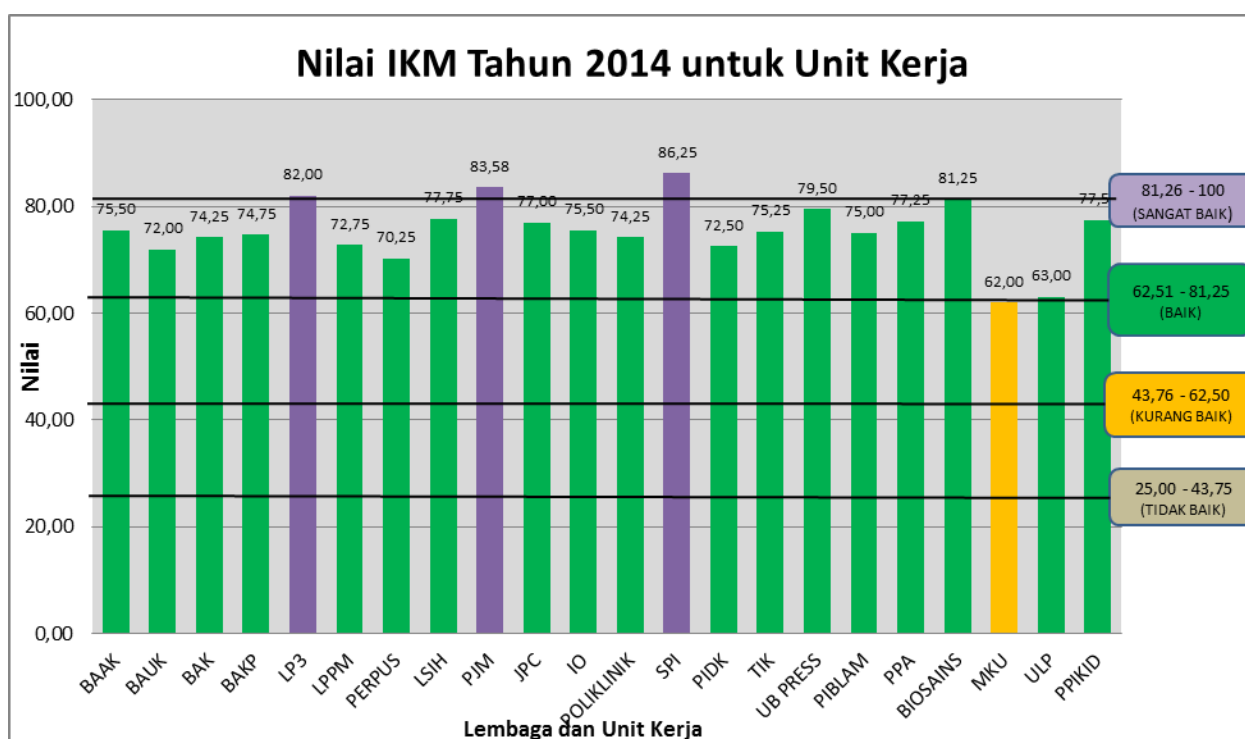
Gambar 10: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan Umum UB di Unit Kerja

➤ Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan Unit Kerja di UB (per Unit Kerja)

Dari hasil survei kepuasan pengguna jasa UB untuk seluruh Unit Kerja di UB pada akhir tahun 2014 diperoleh hasil yang bervariasi dengan rata-rata Unit Kerja memperoleh kinerja penilaian BAIK. Unit Kerja yang memperoleh nilai kepuasan tertinggi adalah SPI-UB dengan nilai 86,25 (Sangat Baik). Dengan hasil tersebut berarti banyak pengguna jasa UB yang puas akan pelayanan di unit yang juga mengelola tentang Pengawasan Internal di UB. Sedangkan Unit Kerja yang memperoleh nilai terendah yaitu unit Mata Kuliah Umum (MKU) dengan nilai 62,00 (baik). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan tidak ada Unit Kerja di UB yang mendapat nilai kepuasan kurang baik (tabel 7 dan gambar 11).

Tabel 7: Hasil kepuasan pengguna jasa layanan Unit Kerja di UB

No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	BAAK	3,02	75,50	B	Baik
2	BAUK	2,88	72,00	B	Baik
3	BAK	2,97	74,25	B	Baik
4	BAKP	2,99	74,75	B	Baik
5	LP3	3,28	82,00	A	Sangat Baik
6	LPPM	2,91	72,75	B	Baik
7	PERPUS	2,81	70,25	B	Baik
8	LSIH	3,11	77,75	B	Baik
9	PJM	3,34	83,58	A	Sangat Baik
10	JPC	3,08	77,00	B	Baik
11	IO	3,02	75,50	B	Baik
12	POLIKLINIK	2,97	74,25	B	Baik
13	SPI	3,45	86,25	A	Sangat Baik
14	PIDK	2,90	72,50	B	Baik
15	TIK	3,01	75,25	B	Baik
16	UB PRESS	3,18	79,50	B	Baik
17	PIBLAM	3,00	75,00	B	Baik
18	PPA	3,09	77,25	B	Baik
19	BIOSAINS	3,25	81,25	B	Baik
20	MKU	2,48	62,00	C	Kurang Baik
21	ULP	2,52	63,00	B	Baik
22	PPIKID	3,10	77,50	B	Baik



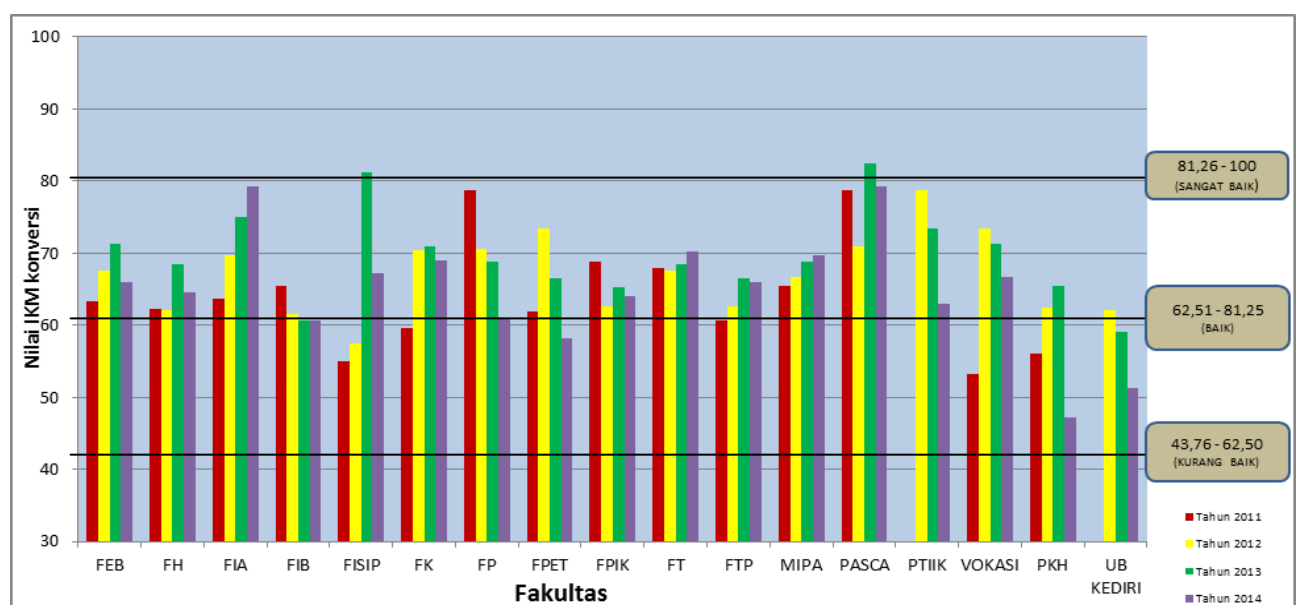
Gambar 11: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan Umum UB di Unit Kerja

7. Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) layanan Fakultas dan Unit Kerja di UB

Dari empat kali pengukuran kualitas pelayanan di UB tahun 2011, 2012, 2013, dan 2014 diperoleh hasil yang beragam dari kepuasan dari pengguna jasa layanan UB di beberapa Fakultas. Sebagian besar pada tahun 2014 nilai kepuasan pengguna jasa UB terhadap Fakultas mengalami penurunan. Hanya Beberapa Fakultas yang mengalami peningkatan kualitas layanan diantaranya FIA, FT, dan MIPA (tabel 8 dan gambar 12).

Tabel 8: Hasil Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Pengguna Jasa layanan Fakultas di UB

No	Tempat Survey	Tahun 2011		Tahun 2012		Tahun 2013		Tahun 2014	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	FEB	63,36	B	67,61	B	71,25	B	66,00	B
2	FH	62,30	C	62,03	C	68,50	B	64,50	B
3	FIA	63,76	B	69,63	B	75,00	B	79,25	B
4	FIB	65,49	B	61,60	C	60,75	C	60,75	C
5	FISIP	55,00	C	57,52	C	81,25	B	67,25	B
6	FK	59,57	C	70,43	B	71,00	B	69,00	B
7	FP	78,72	B	70,53	B	68,75	B	61,00	C
8	FPET	61,90	C	73,41	B	66,50	B	58,25	C
9	FPIK	68,75	B	62,60	B	65,25	B	64,00	B
10	FT	68,01	B	67,56	B	68,50	B	70,25	B
11	FTP	60,60	C	62,59	B	66,50	B	66,00	B
12	MIPA	65,44	B	66,66	B	68,75	B	69,75	B
13	PASCA	78,82	B	70,94	B	82,50	A	79,25	B
14	PTIHK	Belum mengikuti		78,83	B	73,50	B	63,00	B
15	VOKASI	53,20	C	73,39	B	71,25	B	66,75	B
16	PKH	56,00	C	62,36	C	65,50	B	47,25	C
17	UB KEDIRI	Belum mengikuti		62,06	C	59,00	C	51,25	C

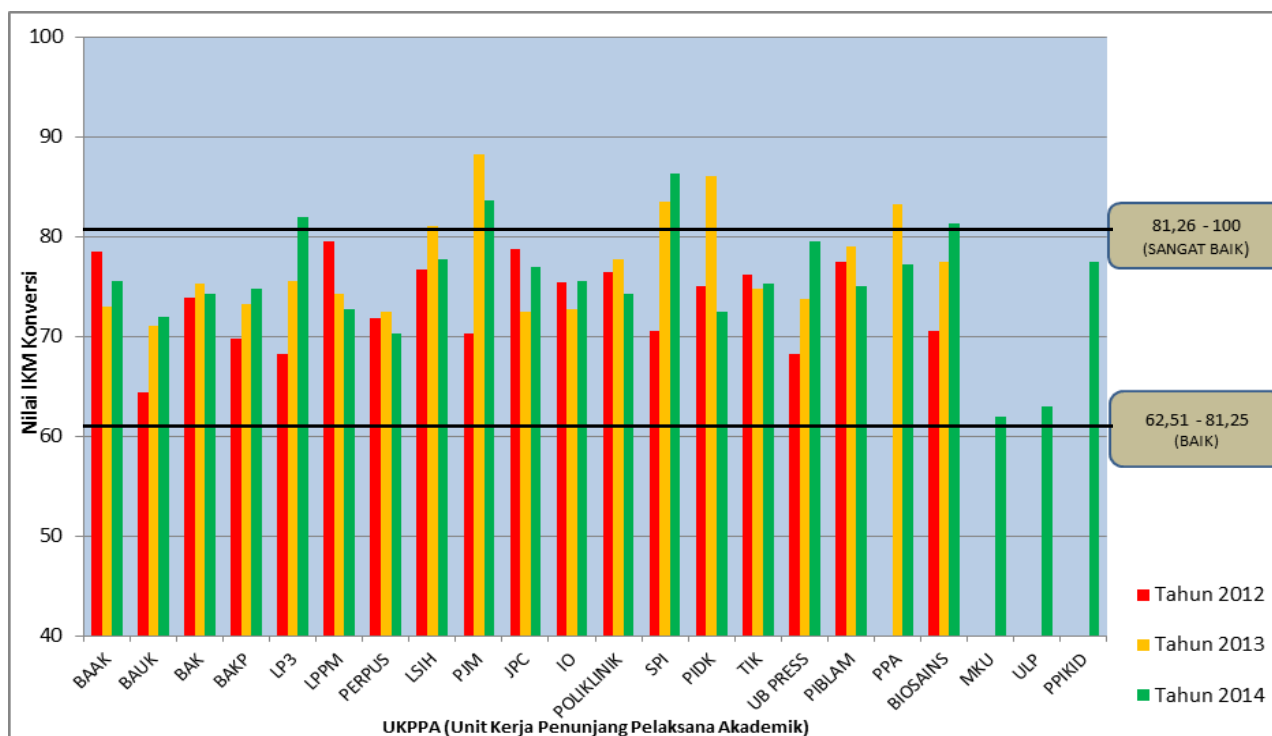


Gambar 12: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) UB per Fakultas

Selain itu, dari tiga kali pengukuran kualitas pelayanan di UB tahun 2012, 2013, dan 2014 diperoleh hasil peningkatan kepuasan dari pengguna jasa layanan UB di beberapa Unit Kerja di lingkungan UB. Beberapa Unit Kerja mengalami peningkatan nilai kualitas layanan pada tahun 2014 diantaranya BAUK, BAAK, BAKP, LP3, JPC, IO, SPI, TIK, UB Press, dan Lab. Biosains. Unit Kerja selain yang disebut mengalami penurunan sesuai dengan hasil yang nilai kepuasan layanan dari pengguna jasanya sampai akhir tahun 2014. Selain itu ada 3 unit kerja tambahan yang pada tahun 2014 telah mengadakan survey kepuasan pengguna jasanya yaitu MKU, ULP (Unit Layanan Pengadaan), dan PPIKID (Peningkatan Publikasi Internasional Karya Ilmiah Dosen). Hasil selengkapnya bisa dilihat ditabel 9 dan gambar 13.

Tabel 9: Hasil Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) UB di Fakultas

No	Tempat Survey	Tahun 2012		Tahun 2013		Tahun 2014	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	BAAK	78,49	B	73,00	B	75,50	B
2	BAUK	64,33	B	71,00	B	72,00	B
3	BAK	73,89	B	75,25	B	74,25	B
4	BAKP	69,77	B	73,25	B	74,75	B
5	LP3	68,25	B	75,50	B	82,00	A
6	LPPM	79,48	B	74,25	B	72,75	B
7	PERPUS	71,77	B	72,50	B	70,25	B
8	LSIH	76,72	B	81,00	B	77,75	B
9	PJM	70,27	B	88,18	A	83,58	A
10	JPC	78,69	B	72,50	B	77,00	B
11	IO	75,41	B	72,75	B	75,50	B
12	POLIKLINIK	76,50	B	77,75	B	74,25	B
13	SPI	70,53	B	83,50	A	86,25	A
14	PIDK	75,08	B	86,00	A	72,50	B
15	TIK	76,21	B	74,75	B	75,25	B
16	UB PRESS	68,25	B	73,75	B	79,50	B
17	PIBLAM	77,48	B	79,00	B	75,00	B
18	PPA	Belum mengikuti		83,25	A	77,25	B
19	BIOSAINS	70,53	B	77,50	B	81,25	B
20	MKU	Belum mengikuti				62,00	C
21	ULP	Belum mengikuti				63,00	B
22	PPIKID	Belum mengikuti				77,50	B



Gambar 13: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) UB per Unit Kerja

8. Kesimpulan

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa) di Universitas Brawijaya Malang tahun 2014. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di UB pada umumnya dan di Fakultas, Jurusan, Lembaga, dan Unit Kerja pada khususnya.

Malang, 20 Januari 2015
a.n Pembantu Rektor I
PPID UB,

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