

Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa)



Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan
Universitas Brawijaya

2015

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
- Jumlah Responden IKM UB tahun 2015	4
- Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan total se-UB	5
- Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan per jenis responden	6
- Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Fakultas	6
- Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Program Studi dan Jurusan ...	7
- Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Unit Kerja	11
7. Perkembangan Nilai IKM	13
8. Kesimpulan	16

**LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA JASA)
DI UNIVERSITAS BRAWIJAYA
TAHUN 2015**

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 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 5.235 pada tahun 2015 kemarin.

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM-UB antara tanggal 8 November 2015 – 30 November 2015.

b. Tempat

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

5. Metode Pengolahan Data

Pada tahun 2015 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	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	=	$\frac{1}{11}$	=	0,091
Tertimbang							

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		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	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

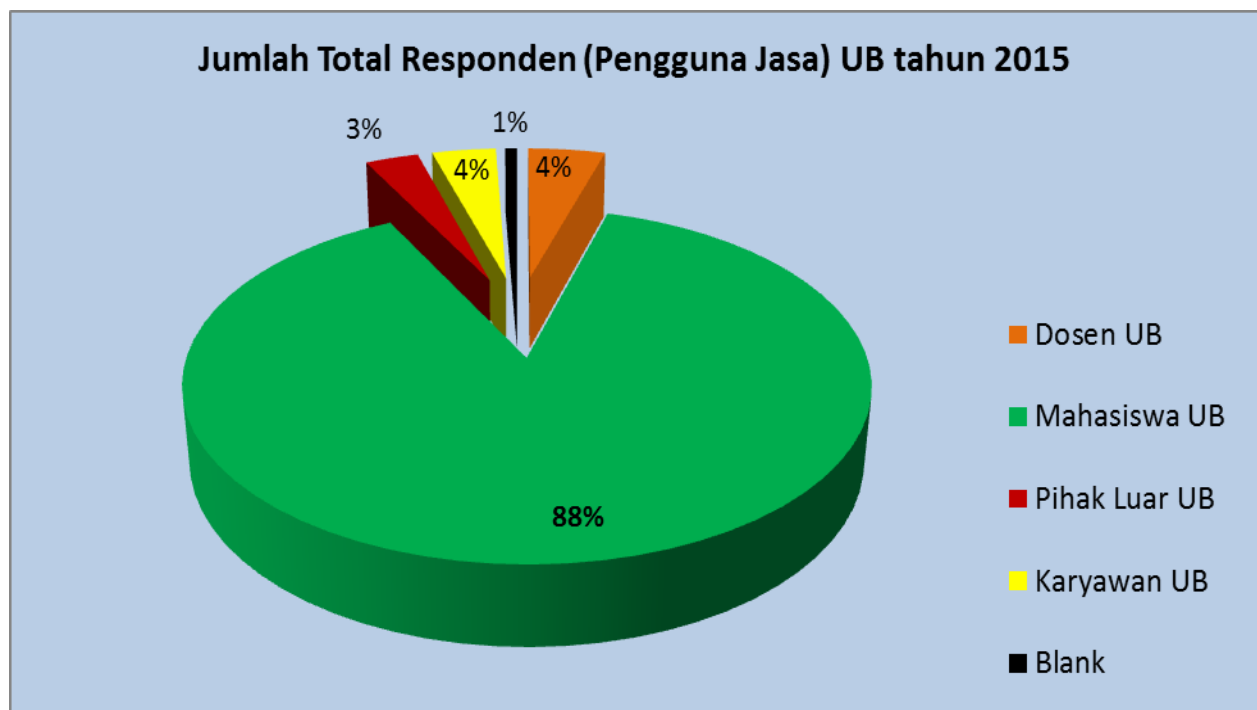
Pada tahun 2015 ini kami akan menampilkan hasil survey indeks kepuasan masyarakat (pengguna jasa) UB terhadap layanan di Fakultas dan Unit Kerja di lingkungan UB. Adapun hasil survey yang telah dilaksanakan pada tanggal 8 November 2015 – 30 November 2015 didapatkan hasil sebagai berikut.

➤ Jumlah sebaran Responden Survey pengguna jasa UB

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) pada tahun 2015 berjumlah sebanyak 5.235 yang terdiri dari pihak mahasiswa, dosen, karyawan, dan pihak luar UB. dari jumlah 5.235 responden terkumpul kuisioner dari mahasiswa sebanyak 4607 orang, dosen 235 orang, karyawan UB 195 orang, pihak luar UB 162 orang, dan lainnya atau tidak mengisi biodata responden sebanyak 36 orang. Hal tersebut bisa dilihat di tabel 1 dan gambar 1.

Tabel 1: Proporsi Responden survei kepuasan pengguna jasa UB

Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan Utama Responden				
Jenis Responden	Fakultas	Unit Kerja	Total	%
Dosen UB	140	95	235	4%
Mahasiswa UB	4281	326	4607	88%
Pihak Luar UB	74	88	162	3%
Karyawan UB	137	58	195	4%
Blank	25	11	36	1%
			5235	100%



Gambar 1: Proporsi Responden survei kepuasan pengguna jasa UB

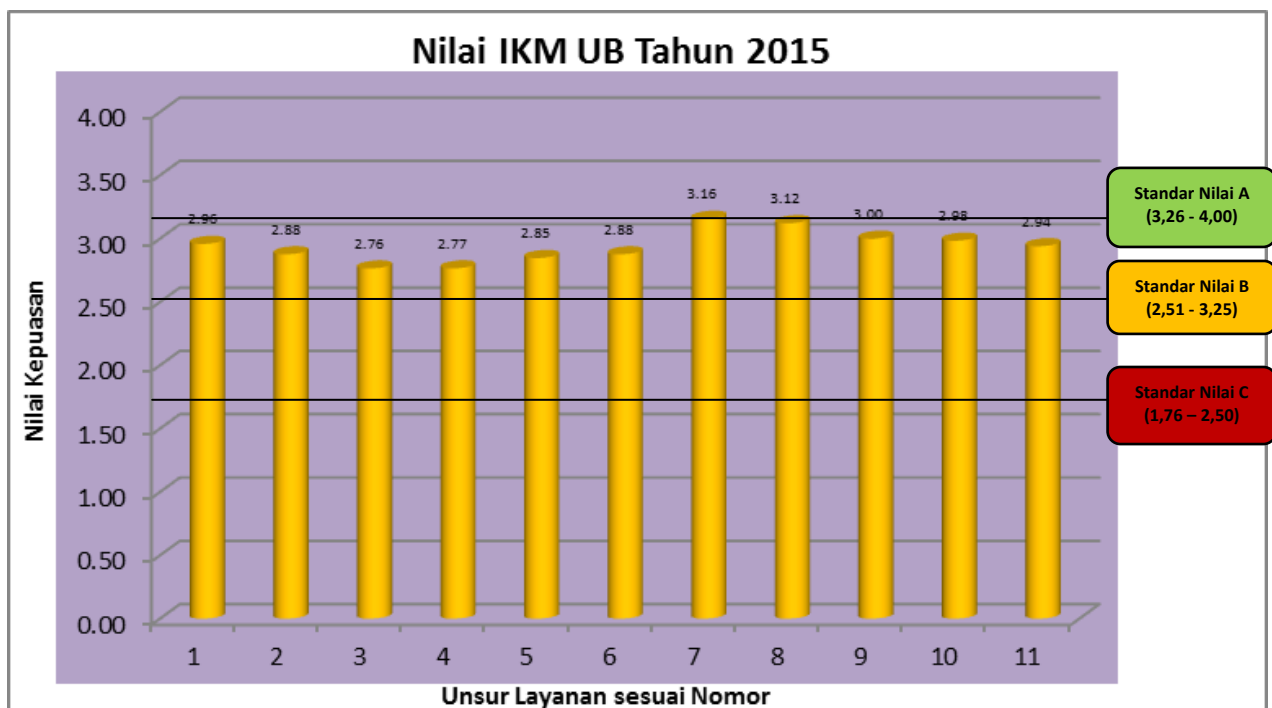
➤ **Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan UB tahun 2015**

Pada tahun 2015 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, dan setelah itu kami juga menghitung nilai rata-ratanya.

Dan dari hasil kepuasan pengguna jasa terhadap layanan di Universitas Brawijaya diperoleh nilai sebesar 73,37 (Baik) terhadap 10 unsur layanan di Universitas Brawijaya. Dalam perinciannya Nilai terbaik terdapat di layanan “kemampuan Sumber Daya Manusia” dengan nilai 3.16 (Baik). Sedangkan nilai terendah terdapat dilayanan “Kecepatan Layanan” dan “ketepatan waktu layanan” dengan nilai 2,76 dan 2.77 (Baik). Lebih lengkap hasil tersebut bisa dilihat dalam tabel 2 dan gambar 2 berikut:

Tabel 2: Nilai Pengguna jasa terhadap layanan di Universitas Brawijaya

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN			
		FAK	UK	RERATA	MUTU
1	Kesesuaian Persyaratan	2.80	3.12	2.96	B
2	Kemudahan Prosedur	2.66	3.10	2.88	B
3	Kecepatan Pelayanan	2.55	2.98	2.76	B
4	Ketepatan waktu layanan	2.60	2.93	2.77	B
5	Kesesuaian biaya	2.69	3.01	2.85	B
6	Hasil layanan	2.72	3.03	2.88	B
7	Kemampuan SDM	3.03	3.28	3.16	B
8	Sikap SDM	2.95	3.29	3.12	B
9	Layanan sesuai Maklumat Layanan	2.84	3.16	3.00	B
10	Penanganan Pengaduan	2.76	3.20	2.98	B
11	Rata-rata nilai kepuasan terhadap pelayanan			2.94	B
Nilai Indeks Kepuasan adalah : 2,94					
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar : 2,94 x 25 = 73,37					
Mutu Pelayanan : 73,37					
Kinerja Unit Pelayanan : BAIK					



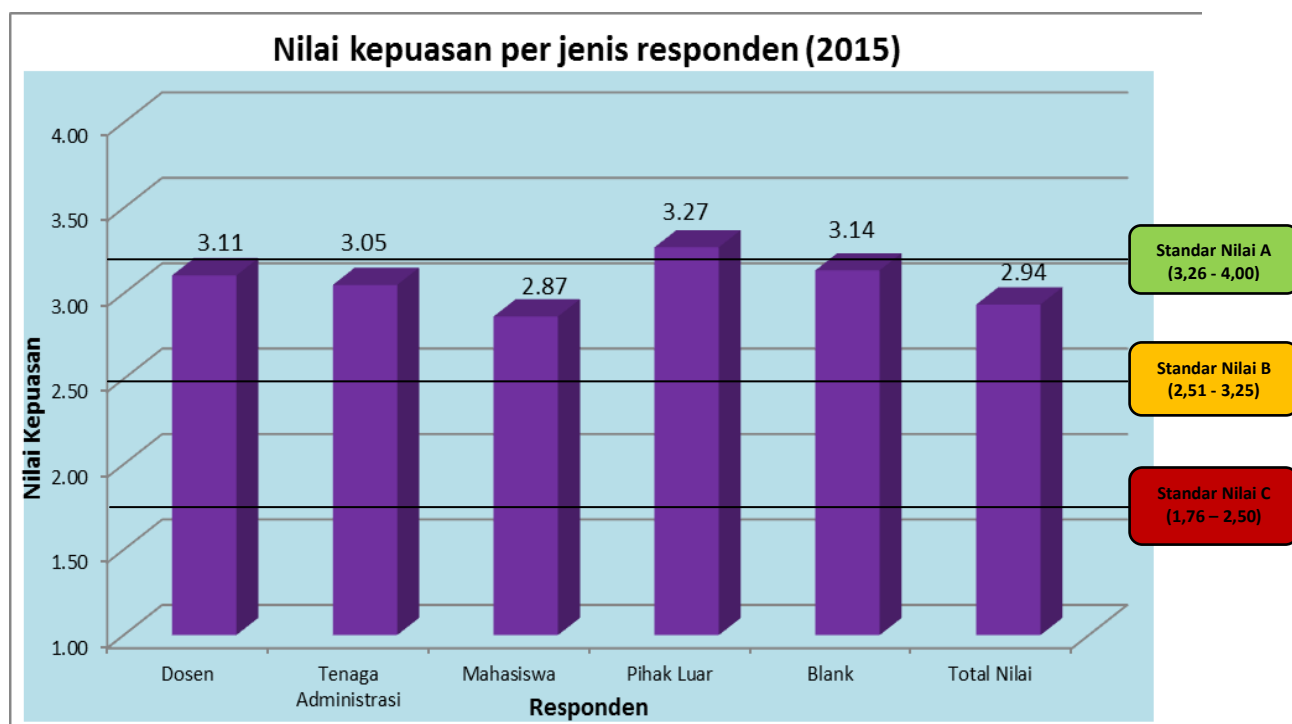
Gambar 2: Nilai Kepuasan Pengguna jasa UB di tahun 2015

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

Dalam sub bab ini kami mencoba menampilkan nilai kepuasan per jenis responden yang memberikan penilaian kepada layanan di UB. Dari keseluruhan kuisisioner kepuasan pengguna jasa UB yang terkumpul sesuai jenis responden dari Mahasiswa, Dosen, Karyawan, dan Pihak Luar, maka diperoleh bahwa responden yang memberikan penilaian terbaik terhadap layanan di UB pada tahun 2015 yaitu Pihak Luar UB dengan nilai 81.77 (Sangat Baik), dan yang memberikan nilai terendah yaitu responden Mahasiswa dengan nilai 71,61 (Baik). Hasil lebih lengkap bisa dilihat di tabel 3 serta gambar 3.

Tabel 3: Nilai kepuasan pengguna jasa UB (Per jenis responden)

No	Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Dosen	3.11	77.36	B	Baik
2	Karyawan	3.05	76.36	B	Baik
3	Mahasiswa	2.87	71.61	B	Baik
4	Pihak Luar	3.27	81.77	A	Sangat Baik
5	Lainnya (Blank)	3.14	76.96	B	Baik
6	Total Nilai	2.94	73.37	B	Baik



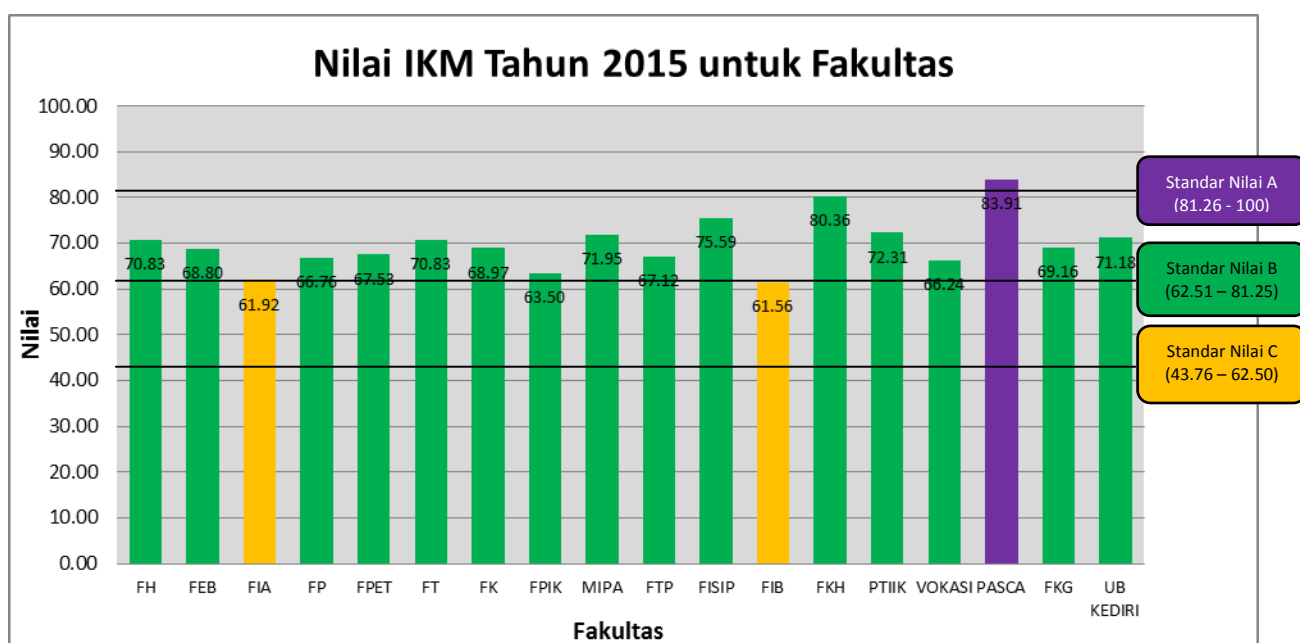
Gambar 3: Nilai Total Kepuasan Pengguna Jasa UB 2015 per responden

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

Dari keseluruhan kuisisioner kepuasan pengguna jasa layanan yang terkumpul dari seluruh Fakultas di UB pada akhir tahun 2015 diperoleh hasil yang bervariasi dengan rata-rata fakultas memperoleh kinerja penilaian Baik. Fakultas yang memperoleh nilai kepuasan tertinggi adalah Pascasarjana UB dengan nilai 83.91 (Sangat Baik), sedangkan Fakultas yang memperoleh nilai rendah yaitu Fakultas Ilmu Budaya (FIB) dengan nilai 61.56 (Kurang Baik) dan Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) dengan nilai 61.92 (Kurang Baik). Hasil lebih lengkap bisa dilihat di tabel 4 dan gambar 4.

Tabel 4: Hasil kepuasan pengguna jasa layanan Fakultas di UB tahun 2015

No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	FH	2.83	70.83	B	Baik
2	FEB	2.75	68.80	B	Baik
3	FIA	2.48	61.92	C	Kurang Baik
4	FP	2.67	66.76	B	Baik
5	FPET	2.70	67.53	B	Baik
6	FT	2.83	70.83	B	Baik
7	FK	2.76	68.97	B	Baik
8	FPIK	2.54	63.50	B	Baik
9	MIPA	2.88	71.95	B	Baik
10	FTP	2.68	67.12	B	Baik
11	FISIP	3.02	75.59	B	Baik
12	FIB	2.46	61.56	C	Kurang Baik
13	PKH	3.21	80.36	B	Baik
14	PTIIK	2.89	72.31	B	Baik
15	VOKASI	2.65	66.24	B	Baik
16	PASCA	3.36	83.91	A	Sangat Baik
17	UB KEDIRI	2.85	71.18	B	Baik



Gambar 4: Grafik nilai kepuasan pengguna jasa layanan Fakultas

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

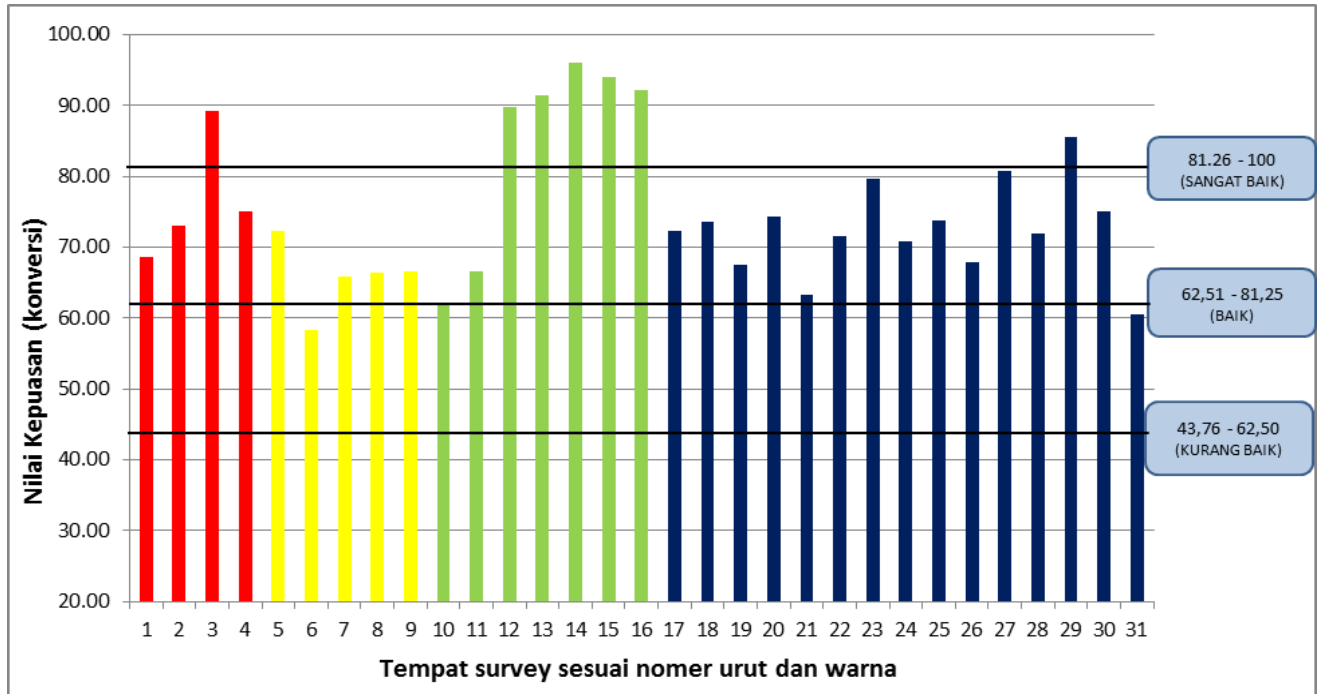
Pada survei kepuasan pengguna jasa layanan di seluruh Fakultas di UB pada akhir tahun 2015 tim mencoba mendata hasil kepuasan pengguna jasa UB sampai tingkat Jurusan atau Program Studi yang ada di UB dengan dibantu pengumpulan kuisioner ditingkat Fakultas. Dalam prakteknya tidak semua Jurusan maupun program studi melakukan penyebaran kuisioner tersebut. Diperoleh hasil yang bervariasi yaitu yang mendapatkan nilai A (sangat baik) ada 8 dari 90 Program studi. Selanjutnya yang mendapat nilai B (baik) ada 68 dari 91 Program studi. Sedangkan Program studi yang memperoleh nilai layanan C (kurang baik) yaitu ada 14 dari 91 Program studi. Hasil lebih lengkap bisa dilihat di tabel 5 dan gambar 5,6, dan 7.

Tabel 5: Hasil kepuasan pengguna jasa layanan Jurusan maupun program studi di UB

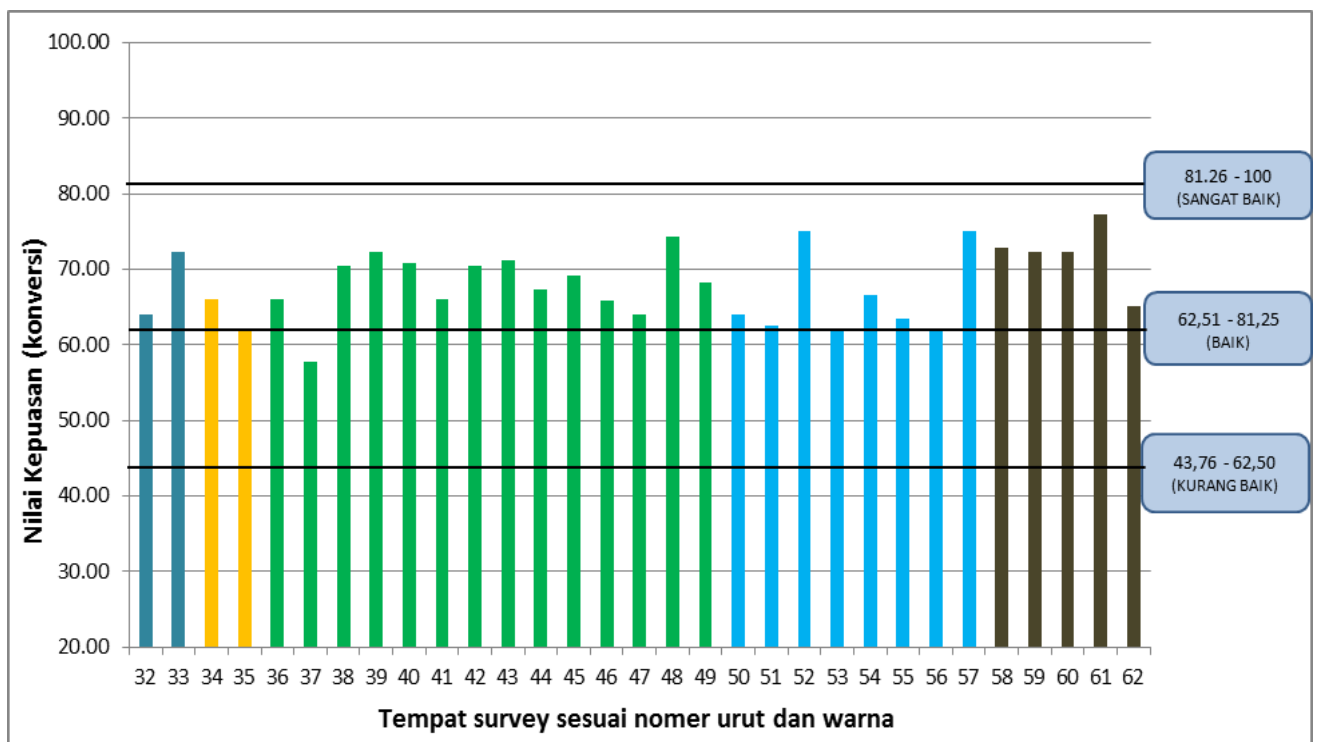
No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja	
1	FH	S1 Ilmu Hukum	2.74	68.57	B	Baik
2		S2 Ilmu Hukum	2.92	72.95	B	Baik
3		S3 Ilmu Hukum	3.57	89.18	A	Sangat Baik
4		S2 Kenotariatan	3.00	75.08	B	Baik
5	FEB	S1 Akuntansi	2.89	72.31	B	Baik
6		S1 Manajemen	2.33	58.28	C	Kurang Baik
7		S1 Ilmu Ekonomi	2.63	65.85	B	Baik
8		S1 Ekonomi Pembangunan	2.65	66.34	B	Baik
9		PS. Ekonomi Islam	2.66	66.53	B	Baik
10	FP	S1 Agribisnis	2.48	62.11	B	Baik
11		S1 Agroteknologi	2.66	66.53	B	Baik
12		S2 Pengelolaan Tanah dan Air	3.59	89.86	A	Sangat Baik
13		S2 Ekonomi pertanian	3.66	91.46	A	Sangat Baik
14		S3 Ilmu Pertanian	3.84	96.06	A	Sangat Baik
15		S2 Ilmu Tanaman	3.76	94.03	A	Sangat Baik
16		S2 Sosiologi	3.69	92.14	A	Sangat Baik
17	FT	S1 Teknik Sipil	2.89	72.31	B	Baik
18		S2 Teknik Sipil	2.94	73.56	B	Baik
19		S1 Teknik Elektro	2.70	67.57	B	Baik
20		S2 Teknik Elektro	2.97	74.32	B	Baik
21		S1 Teknik PWK	2.53	63.26	B	Baik
22		S1 Teknik Kimia	2.87	71.66	B	Baik
23		S3 Teknik Sipil	3.19	79.63	B	Baik
24		S1 Teknik Pengairan	2.84	70.92	B	Baik
25		S2 Teknik Pengairan	2.95	73.71	B	Baik
26		S1 Teknik Industri	2.71	67.83	B	Baik
27		S2 Arsitektur Lingkungan Binaan	3.23	80.76	B	Baik
28		S1 Teknik Mesin	2.88	71.96	B	Baik
29		S2 Teknik Mesin	3.42	85.54	A	Sangat Baik
30		S3 Teknik Mesin	3.00	75.08	B	Baik
31		S1 Teknik Arsitektur	2.42	60.54	C	Kurang Baik
32	PTIIK	S1 Sistem Komputer	2.56	64.02	B	Baik
33		S1 Informatika	2.89	72.31	B	Baik
34	VOKASI	MITEK	2.64	66.08	B	Baik
35		Usaha Perjalanan Wisata	2.47	61.76	C	Kurang Baik
36	FK	SP1 Patologi Klinik	2.64	66.08	B	Baik
37		SP1 Kedokteran Emergensi	2.31	57.82	C	Kurang Baik
38		SP1 THT-KL	2.82	70.53	B	Baik
39		SP1 Urologi	2.89	72.31	B	Baik
40		SP1 Obstetri dan Ginekologi	2.83	70.81	B	Baik
41		SP1 Radiologi	2.64	66.08	B	Baik
42		S1 Pendidikan Dokter	2.82	70.53	B	Baik

No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja	
43	FIPK	S1 Keperawatan	2.85	71.28	B	Baik
44		S1 Ilmu Gizi	2.69	67.31	B	Baik
45		S1 Pendidikan Dokter Gigi	2.77	69.16	B	Baik
46		S1 Farmasi	2.63	65.85	B	Baik
47		S1 Kebidanan	2.56	64.02	B	Baik
48		S2 Keperawatan	2.97	74.32	B	Baik
49		S2 Kebidanan	2.73	68.25	B	Baik
50	FPIK	S1 Budidaya Perairan	2.56	64.02	B	Baik
51		S1 Sosek/Agrobisnis Perikanan	2.50	62.50	C	Kurang Baik
52		S2 Budidaya Perairan	3.00	75.08	B	Baik
53		S1 Teknologi Hasil Perikanan	2.48	62.11	C	Kurang Baik
54		S1 Manajemen SD Perairan	2.66	66.53	B	Baik
55		S1 Pemanfaatan SD Perikanan	2.54	63.50	B	Baik
56		S1 Ilmu Kelautan	2.49	62.16	C	Kurang Baik
57	S3 Ilmu Perikanan dan Kelautan	3.00	75.08	B	Baik	
58	MIPA	S1 Biologi	2.91	72.80	B	Baik
59		S2 Biologi	2.89	72.31	B	Baik
60		S1 Kimia	2.89	72.31	B	Baik
61		S1 Fisika	3.09	77.35	B	Baik
62	S1 Matematika	2.61	65.18	B	Baik	
63	FTP	S1 Teknik Lingkungan	2.54	63.50	B	Baik
64		S1 Keteknikan Pertanian	2.71	67.83	B	Baik
65		S1 Teknologi Industri Pertanian	2.63	65.85	B	Baik
66		S1 Ilmu & Teknologi Pengolahan Pangan	2.60	65.10	B	Baik
67		S1 Bioteknologi	2.54	63.50	B	Baik
68		S2 Keteknikan Pertanian	3.00	75.08	B	Baik
69		S2 Teknologi Industri Pertanian	2.91	72.80	B	Baik
70		S2 Teknologi Hasil Pertanian	3.05	76.21	B	Baik
71	S3 Teknologi Industri Pertanian	3.09	77.35	B	Baik	
72	FISIP	S1 Ilmu Komunikasi	3.02	75.53	B	Baik
73		S1 Sosiologi	3.11	77.81	B	Baik
74		S1 Psikologi	3.08	76.96	B	Baik
75		S1 Hubungan Internasional	3.02	75.53	B	Baik
76		S1 Ilmu Politik	2.58	64.45	B	Baik
77		S1 Ilmu Pemerintahan	3.26	81.55	A	Sangat Baik
78		S2 Ilmu Komunikasi	3.00	75.08	B	Baik
79		S2 Sosiologi	2.85	71.28	B	Baik
80	PKH	Kedokteran Hewan	3.21	80.36	B	Baik
81	FIB	S1 Sastra Inggris	2.38	59.52	C	Kurang Baik
82		S1 Sastra Jepang	2.49	62.16	C	Kurang Baik
83		S1 Bahasa dan Sastra Perancis	2.28	57.05	C	Kurang Baik
84		S1 Bahasa dan Sastra Cina	2.10	52.48	C	Kurang Baik
85		S1 Pendidikan Bahasa Inggris	2.36	59.07	C	Kurang Baik

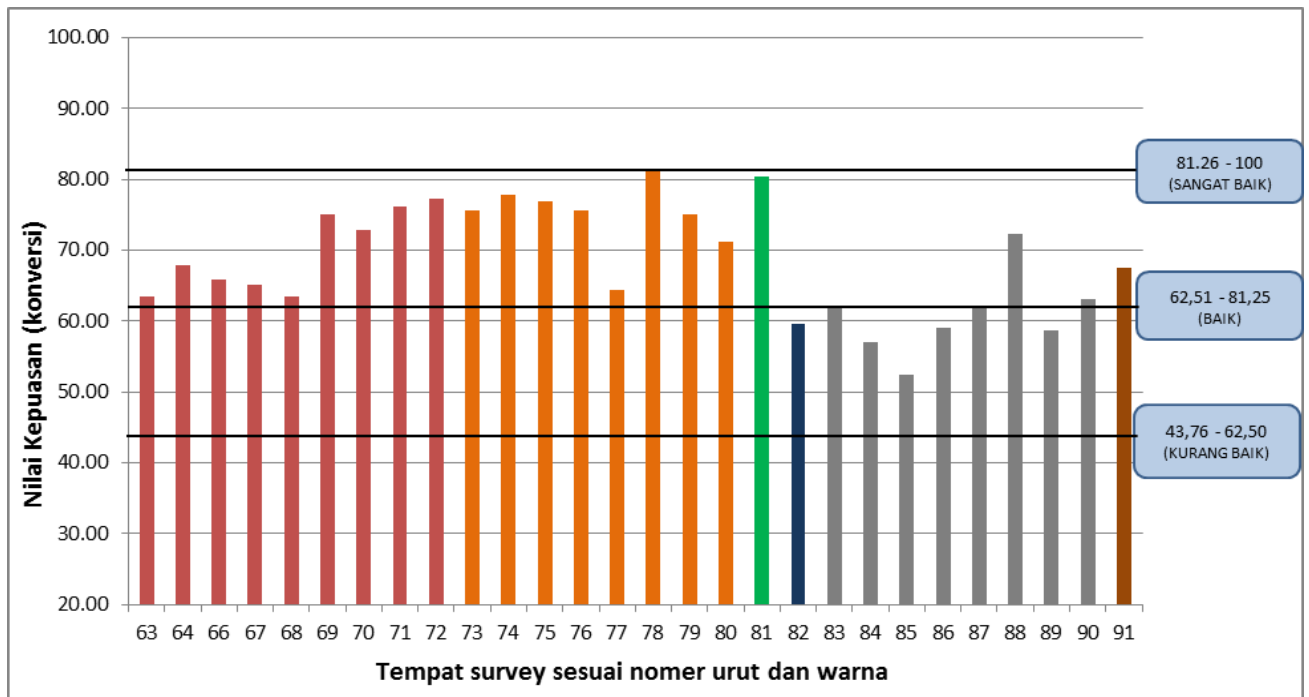
No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
86	S1 Pendidikan Bahasa Jepang	2.47	61.76	C	Kurang Baik
87	S1 Pendidikan Bahasa Sastra Indonesia	2.89	72.31	B	Baik
88	S1 Antropologi	2.35	58.77	C	Kurang Baik
89	S1 Seni Rupa	2.52	63.07	B	Baik
90	F.PET S1 Peternakan	2.70	67.57	B	Baik



Gambar 5: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Program studi



Gambar 6: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Program studi



Gambar 7: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Program studi

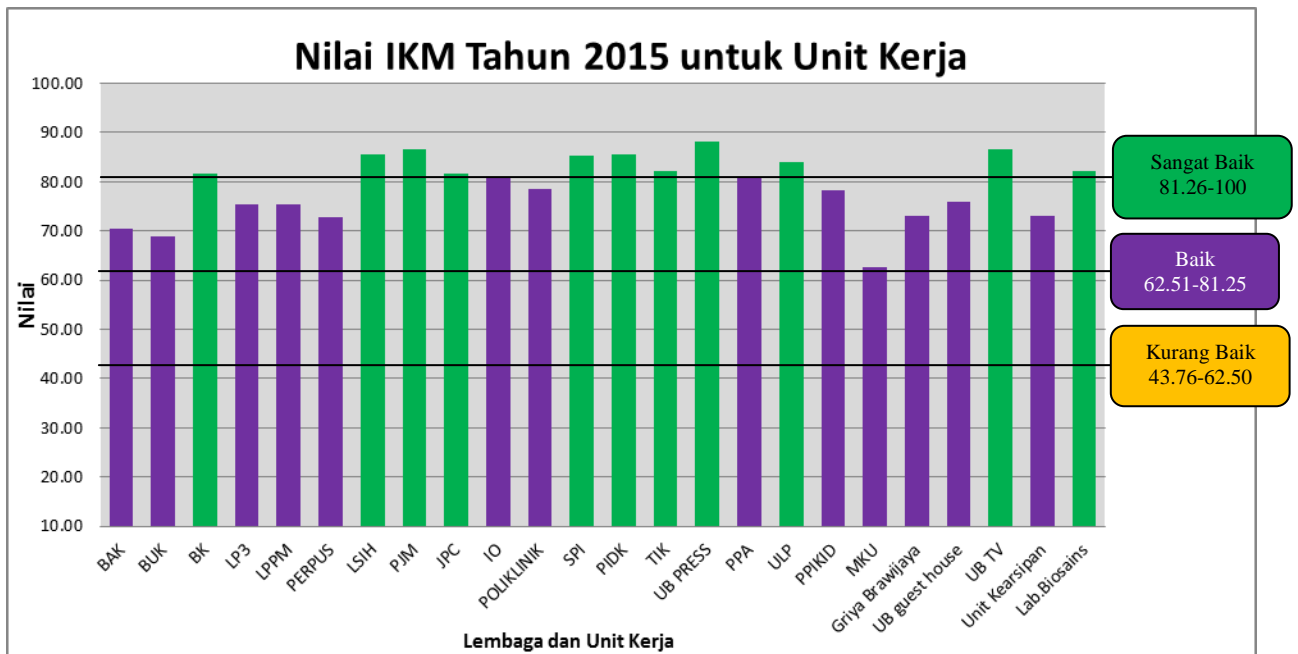
➤ **Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Unit Kerja**

Dari hasil survei kepuasan pengguna jasa Unit Kerja di UB pada akhir tahun 2015 diperoleh hasil yang bervariasi dengan rata-rata Unit Kerja memperoleh kinerja penilaian BAIK. Unit Kerja yang memperoleh nilai kepuasan tertinggi adalah UB Press dengan nilai 88,20 (Sangat Baik). Sedangkan Unit Kerja yang memperoleh nilai terendah yaitu unit Mata Kuliah Umum (MKU) dengan nilai 62,68 (Baik). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan tidak ada Unit Kerja di UB yang mendapat nilai kepuasan kurang baik (tabel 6 dan gambar 8).

Tabel 6: Hasil kepuasan pengguna jasa layanan Unit Kerja di UB

No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	BAK	2.82	70.46	B	Baik
2	BUK	2.76	68.91	B	Baik
3	BK	3.27	81.67	A	Sangat Baik
4	LP3	3.02	75.48	B	Sangat Baik
5	LPPM	3.02	75.48	B	Baik
6	PERPUS	2.91	72.74	B	Baik
7	LSIH	3.42	85.50	A	Sangat Baik
8	PJM	3.46	86.50	A	Sangat Baik
9	UPKK	3.27	81.67	A	Sangat Baik
10	IO	3.23	80.82	B	Baik
11	POLIKLINIK	3.14	78.62	B	Baik
12	SPI	3.41	85.37	A	Sangat Baik
13	PIDK	3.43	85.64	A	Sangat Baik
14	TIK	3.28	82.05	A	Sangat Baik
15	UB PRESS	3.53	88.20	A	Sangat Baik
16	PPA	3.23	80.82	B	Baik

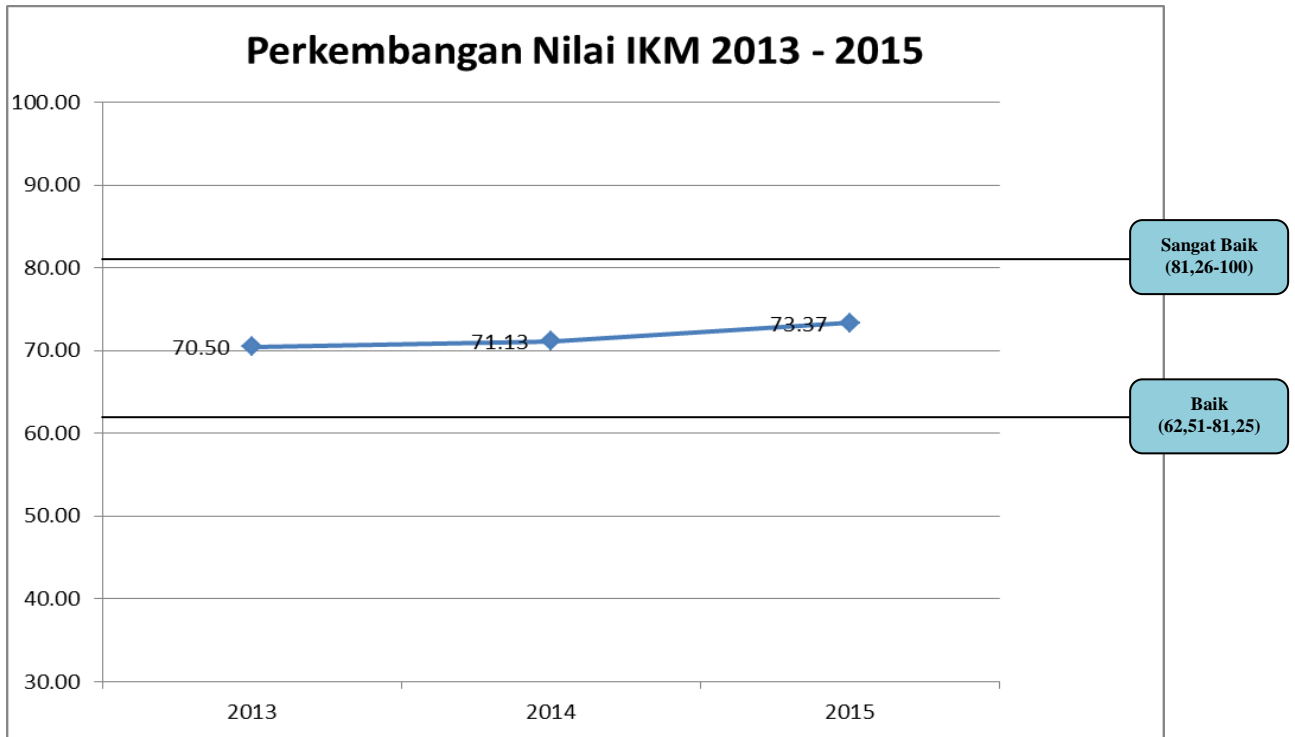
No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
17	ULP	3.36	83.88	A	Sangat Baik
18	PPIKID	3.13	78.18	B	Baik
19	MKU	2.51	62.68	B	Baik
20	Griya Brawijaya	2.92	73.04	B	Baik
21	UB guest house	3.03	75.86	B	Baik
22	UB TV	3.46	86.50	A	Sangat Baik
23	Unit Kearsipan	2.92	73.04	B	Baik
24	Lab.Biosains	3.29	82.25	A	Sangat Baik



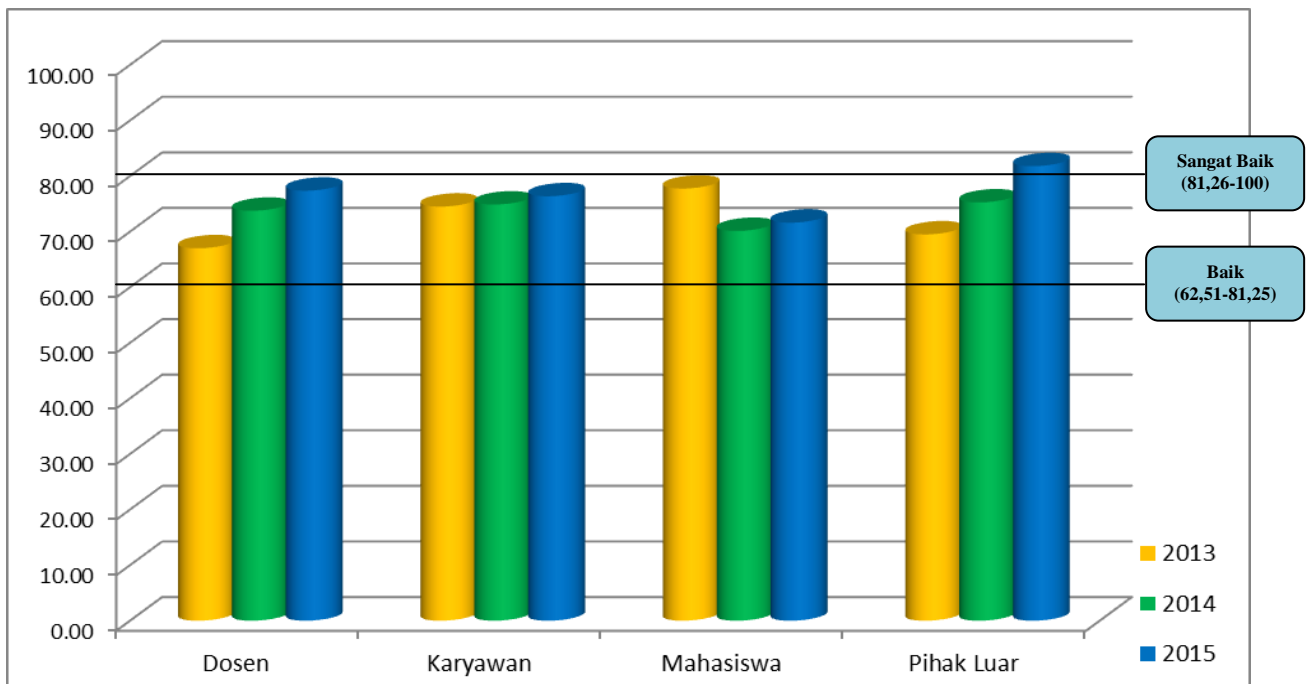
Gambar 8: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan Umum UB di Unit Kerja

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

Perkembangan kepuasan pengguna jasa UB terhadap layanan secara umum diseluruh Fakultas dan Unit kerja mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Pada tahun 2013 nilai kepuasan pengguna jasa UB ada pada nilai 70,50 , pada tahun 2014 meningkat dinilai 71,13, dan tahun 2015 sebesar 73,37. Selain itu kami juga akan menampilkan perkembangan nilai kepuasan pengguna jasa sesuai dengan responden. Hasil lebih lengkap akan coba menampilkan perkembangan nilai kepuasan tersebut dalam 2 grafik sebagai berikut. (gambar 9 dan 10)



Gambar 9: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) UB

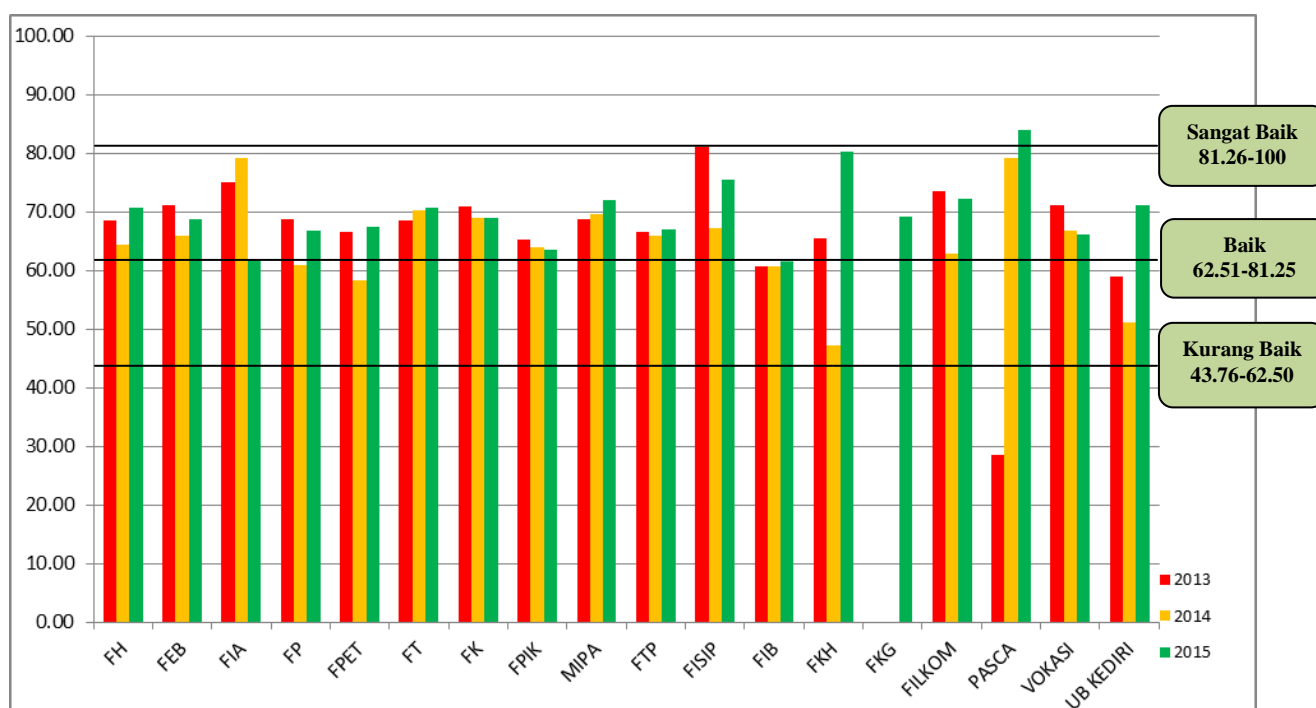


Gambar 10: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) UB per jenis responden

Selain itu kami akan menyampaikan perkembangan nilai kualitas pelayanan di beberapa Fakultas dalam 3 tahun ini yaitu tahun 2013, 2014, dan 2015. Sebagian besar pada tahun 2015 nilai kepuasan pengguna jasa UB terhadap Fakultas mengalami kenaikan. Hanya Beberapa Fakultas yang mengalami penurunan nilai kualitas layanan diantaranya FIA, FK, FPIK, dan Vokasi (tabel 7 dan gambar 11).

Tabel 7: Hasil Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Pengguna Jasa layanan Fakultas di UB

No	Tempat Survey	Tahun 2013		Tahun 2014		Tahun 2015	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	FH	68,50	B	64,50	B	70,67	B
2	FEB	71,25	B	66,00	B	68,80	B
3	FIA	75,00	B	79,25	B	61,92	C
4	FP	68,75	B	61,00	C	66,76	B
5	FPET	66,50	B	58,25	C	67,53	B
6	FT	68,50	B	70,25	B	70,83	B
7	FK	71,00	B	69,00	B	68,97	B
8	FPIK	65,25	B	64,00	B	63.50	B
9	MIPA	68,75	B	69,75	B	71.95	B
10	FTP	66,50	B	66,00	B	67.12	B
11	FISIP	81,25	B	67,25	B	75.59	B
12	FIB	60,75	C	60,75	C	61.56	C
13	FKH	65,50	B	47,25	C	80.36	B
14	FKG	Belum ada Fakultas Kedokteran Gigi				69.16	B
15	FILKOM	73,50	B	63,00	B	72.31	B
16	PASCA	82,50	A	79,25	B	83.91	A
17	VOKASI	71,25	B	66,75	B	66.24	B
18	UB KEDIRI	59,00	C	51,25	C	71.18	B

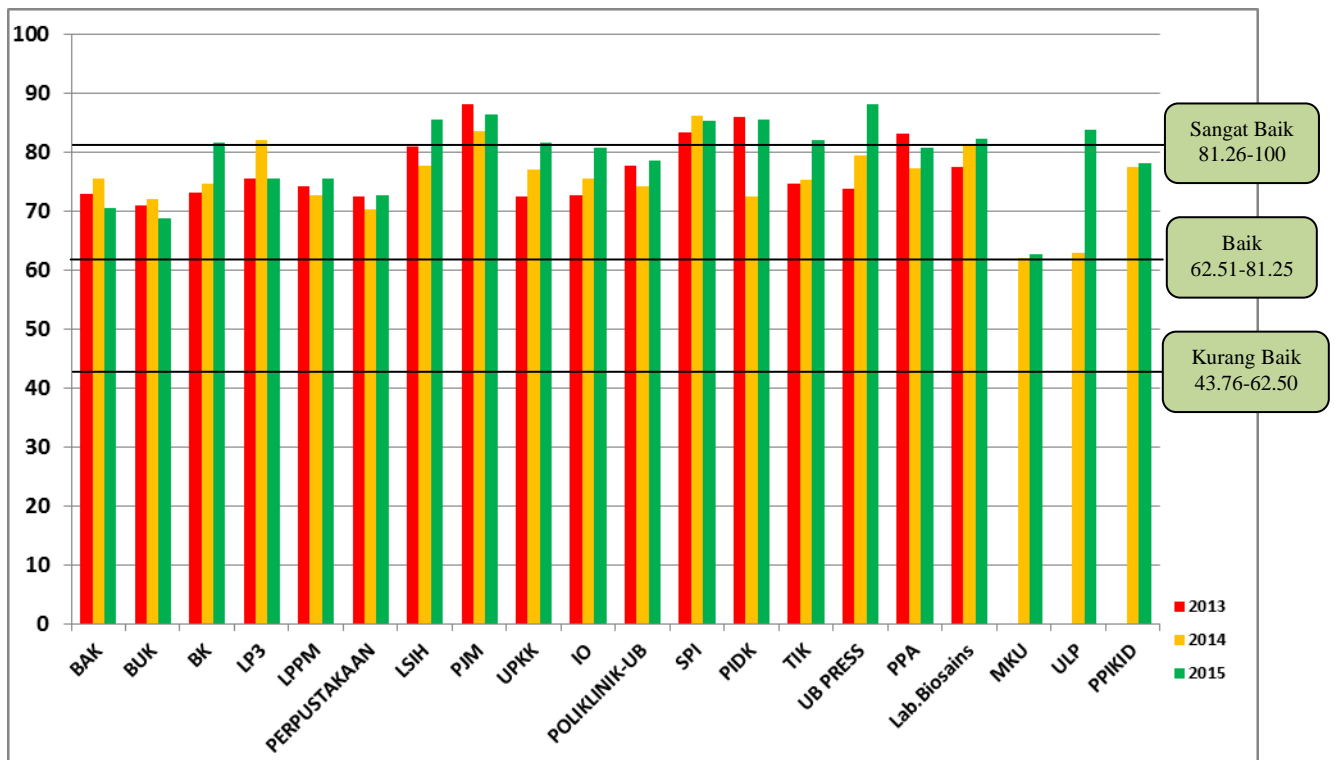


Gambar 11: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di per Fakultas

Selain itu, dari tiga kali pengukuran kualitas pelayanan di UB tahun 2013, 2014, dan 2015 diperoleh hasil peningkatan kepuasan dari pengguna jasa layanan UB di beberapa Unit Kerja di lingkungan UB. Pada tahun 2015 ini 68% (15 dari 22 unit kerja) mengalami peningkatan nilai kualitas layanan. Beberapa Unit Kerja mengalami peningkatan nilai kualitas layanan pada tahun 2015 diantaranya BK, LPPM, Perpustakaan, LSIH, PJM, UPKK, IO, Poliklinik, UIK, TIK-PUSKOM, UB Press, PPA, MKU, ULP, dan PPIKID. Unit Kerja selain yang disebut mengalami penurunan nilai kepuasan layanan dari pengguna jasanya sampai akhir tahun 2015. Hasil selengkapnya bisa dilihat ditabel 8 dan gambar 12.

Tabel 8: Hasil Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) UB di Fakultas

No	Tempat Survey	Tahun 2013		Tahun 2014		Tahun 2015	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	BAK	73.00	B	75.50	B	70.46	B
2	BUK	71.00	B	72.00	B	68.91	B
3	BK	73.25	B	74.75	B	81.67	A
4	LP3	75.50	B	82.00	A	75.48	B
5	LPPM	74.25	B	72.75	B	75.48	B
6	PERPUSTAKAAN	72.50	B	70.25	B	72.74	B
7	LSIH	81.00	B	77.75	B	85.50	A
8	PJM	88.18	A	83.58	A	86.50	A
9	UPKK	72.50	B	77.00	B	81.67	A
10	IO	72.75	B	75.50	B	80.82	B
11	POLIKLINIK-UB	77.75	B	74.25	B	78.62	B
12	SPI	83.50	A	86.25	A	85.37	A
13	PIDK	86.00	A	72.50	B	85.64	A
14	TIK	74.75	B	75.25	B	82.04	A
15	UB PRESS	73.75	B	79.50	B	88.20	A
16	PPA	83.25	A	77.25	B	80.82	B
17	Lab.Biosains	77.50	B	81.25	B	82.25	A
18	MKU	Belum ikut survey IKM		62.00	C	62.68	B
19	ULP			63.00	B	83.88	A
20	PPIKID			77.50	B	78.18	B



Gambar 12: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Kerja

8. Kesimpulan

Demikian hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa) di Universitas Brawijaya Malang tahun 2015. Adapun rekapitulasi lebih lengkap (file excel) tentang nilai indeks kepuasan pengguna jasa di Fakultas dan Unit Kerja kami kirimkan dalam bentuk CD. 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 2016
a.n Pembantu Rektor I
PPID UB,

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