

Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa)



Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan
Universitas Brawijaya

2016

DAFTAR ISI

1. Pendahuluan	1
2. Maksud dan Tujuan	1
3. Sasaran.....	1
4. Waktu danTempat	1
5. Metode Pengolahan Data	1
6. Hasil Survey.....	4
Jumlah sebaran Responden Survey pengguna jasa UB	4
Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan UB tahun 2016	5
Hasil Survey Kepuasan Pengguna Jasa UB (per jenis responden)	6
Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Fakultas	6
Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan Jurusan maupun program studi di UB	7
Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Unit Kerja	12
7. Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) layanan Fakultas dan Unit Kerja di UB	14
8. Kesimpulan.....	17

**LAPORAN HASIL SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA JASA)
DI UNIVERSITAS BRAWIJAYA
TAHUN 2016**

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 6.889 pada tahun 2016 kemarin.

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat IKM-UB antara tanggal 4 November 2015 – 25 November 2016.

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 2016 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:

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

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

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

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:

- 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

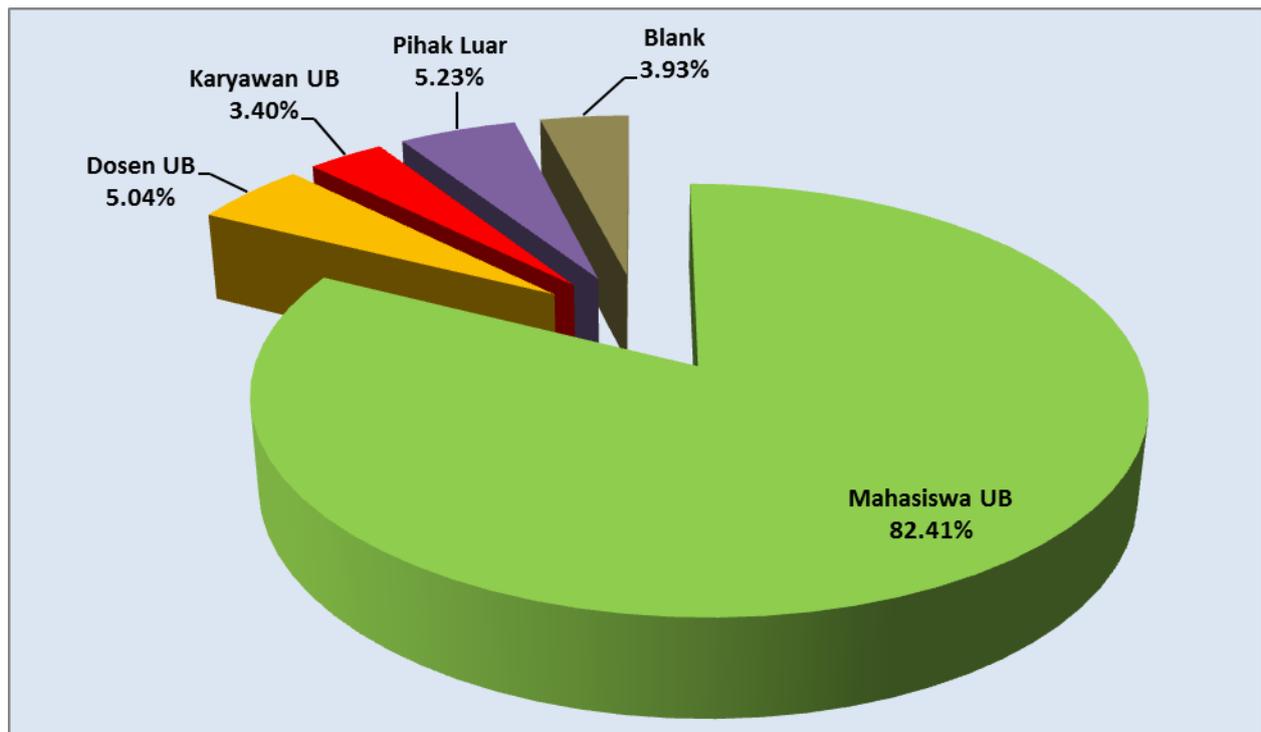
Pada tahun 2016 ini kami akan menampilkan hasil survey indeks kepuasan masyarakat (pengguna jasa) UB terhadap layanan di Fakultas dan Unit Kerja dilingkungan UB. Adapun hasil survey yang telah dilaksanakan pada tanggal 4 November 2015 – 25 November 2016 didapatkan hasil sebagai berikut.

Jumlah sebaran Responden Survey pengguna jasa UB

Responden Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) pada tahun 2015 berjumlah sebanyak 6.889 yang terdiri dari pihak mahasiswa, dosen, karyawan, dan pihak luar UB. dari jumlah 6.889 responden terkumpul kuisioner dari mahasiswa sebanyak 5677 orang, dosen 347 orang, karyawan UB 234 orang, pihak luar UB 360 orang, dan lainnya atau tidak mengisi biodata responden sebanyak 271 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				
Responden	Fakultas	Unit Kerja	Total	Porsentase
Mahasiswa UB	5389	288	5677	82.41%
Dosen UB	284	63	347	5.04%
Karyawan UB	194	40	234	3.40%
Pihak Luar	121	239	360	5.23%
Blank	260	11	271	3.93%
			6889	100%



Gambar 1: Proporsi Responden survei kepuasan pengguna jasa UB tahun 2016

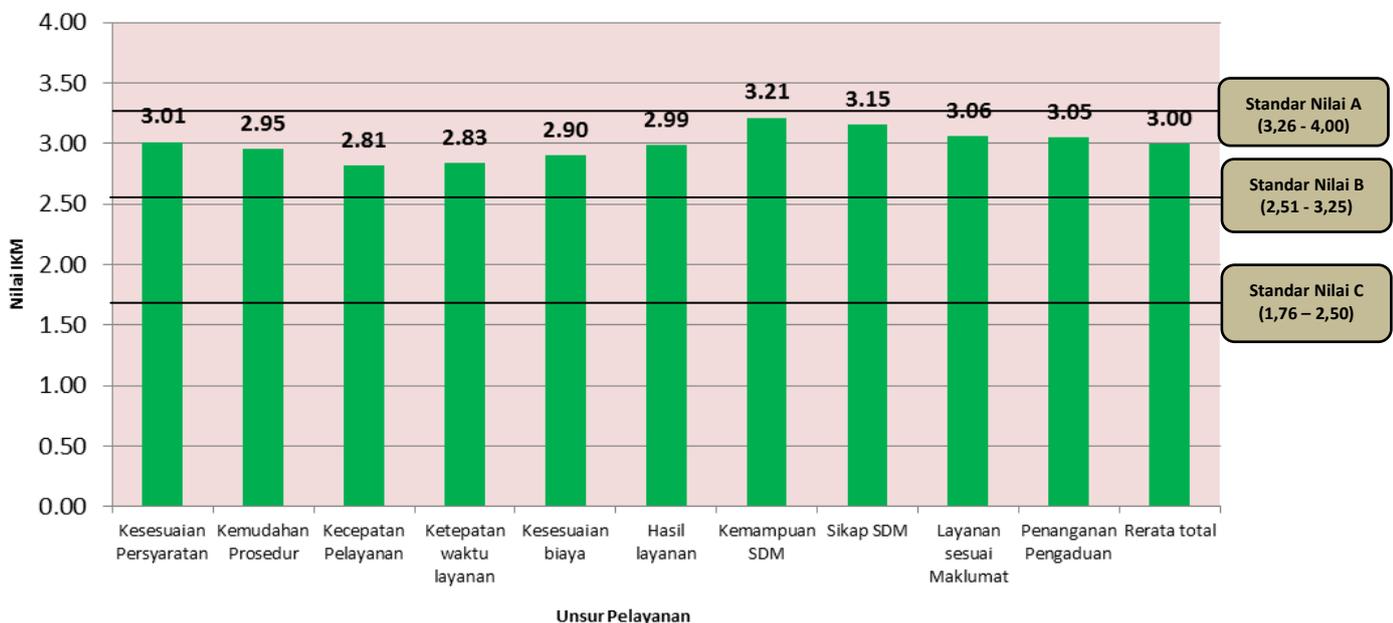
Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan UB tahun 2016

Pada tahun 2016 hasil survey kepuasan pengguna jasa UB rata2 mengalami kenaikan dibanding nilai tahun 2015. Hal tersebut bisa dilihat di Bab Perkembangan Nilai IKM di hal 14. Di sub bab ini 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 74,95 (Baik) terhadap 10 unsur layanan di Universitas Brawijaya. Dalam perinciannya Nilai terbaik terdapat di layanan “kemampuan Sumber Daya Manusia” dengan nilai 3,21 (Baik). Sedangkan nilai terendah terdapat dilayanan “Kecepatan Layanan” dan “ ketepatan waktu layanan” dengan nilai 2,81 dan 2,83 (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	2.87	3.16	3.01	B
2	Kemudahan Prosedur	2.68	3.23	2.95	B
3	Kecepatan Pelayanan	2.59	3.04	2.81	B
4	Ketepatan waktu layanan	2.63	3.04	2.83	B
5	Kesesuaian biaya	2.67	3.13	2.90	B
6	Hasil layanan	2.77	3.21	2.99	B
7	Kemampuan SDM	3.08	3.35	3.21	B
8	Sikap SDM	2.96	3.35	3.15	B
9	Layanan sesuai Maklumat Layanan	2.89	3.24	3.06	B
10	Penanganan Pengaduan	2.83	3.26	3.05	B
11	Rata-rata nilai kepuasan terhadap pelayanan			3.00	B
Nilai Indeks Kepuasan adalah : 3,00					
Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar : $3,00 \times 25 = 74,95$					
Mutu Pelayanan : 74,95					
Kinerja Unit Pelayanan : BAIK					



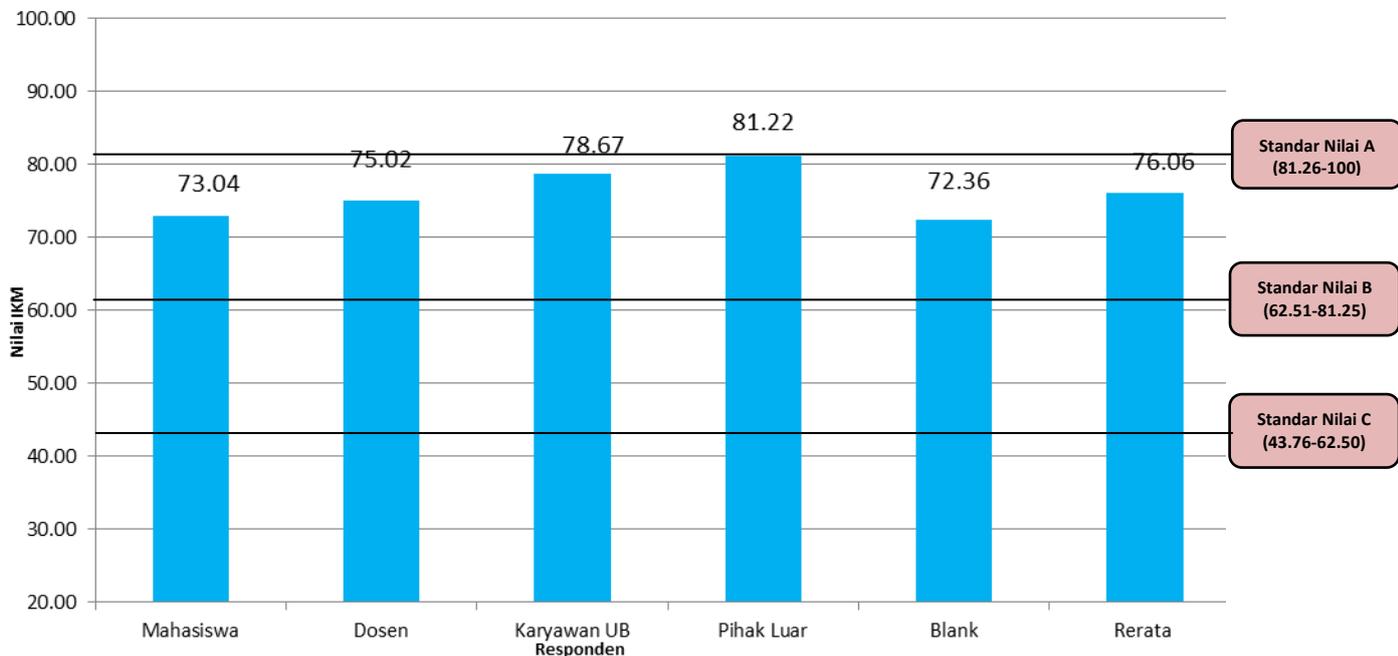
Gambar 2: Grafik Nilai Kepuasan Pengguna jasa UB di tahun 2016

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 2016 yaitu Pihak Luar UB dengan nilai 81.22 (Baik), dan yang memberikan nilai terendah yaitu responden Blank (tidak mengisi biodata) dengan nilai 72.36 (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	Mahasiswa	2.92	73.04	B	Baik
2	Dosen	3.00	75.02	B	Baik
3	Karyawan UB	3.15	78.67	B	Baik
4	Pihak Luar	3.25	81.22	B	Baik
5	Blank (Lainnya)	2.90	72.36	B	Baik
6	Rerata	3.04	76.06	B	Baik



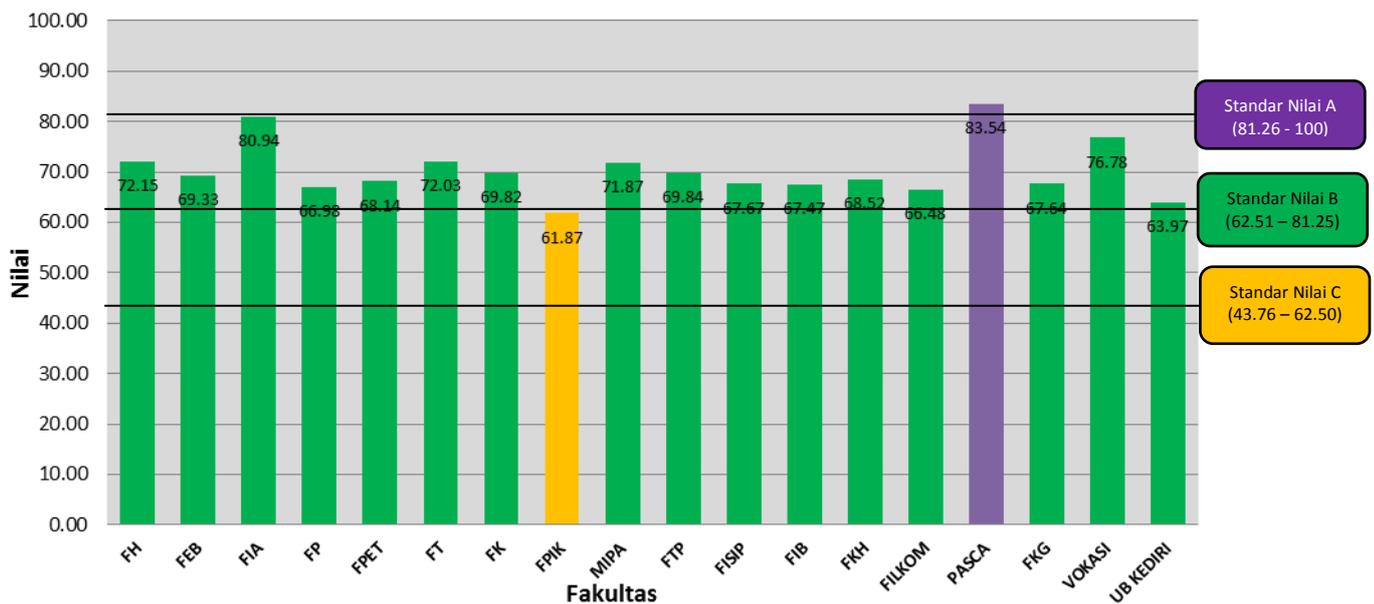
Gambar 3: Nilai Total Kepuasan Pengguna Jasa UB 2016 per responden

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 2016 diperoleh hasil yang bervariasi dengan rata-rata fakultas memperoleh kinerja penilaian Baik. Fakultas yang memperoleh nilai kepuasan tertinggi adalah Pascasarjana UB dengan nilai 83.54 (Sangat Baik), sedangkan Fakultas yang memperoleh nilai rendah yaitu Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK) dengan nilai 61.87 (Kurang Baik). Hasil lebih lengkap bisa dilihat di tabel 4 dan gambar 4.

Tabel 4: Hasil kepuasan pengguna jasa layanan Fakultas di UB tahun 2016

No	Fakultas	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	FH	2.89	72.15	B	Baik
2	FEB	2.77	69.33	B	Baik
3	FIA	3.24	80.94	B	Baik
4	FP	2.68	66.98	B	Baik
5	FPET	2.73	68.14	B	Baik
6	FT	2.88	72.03	B	Baik
7	FK	2.79	69.82	B	Baik
8	FPIK	2.47	61.87	C	Kurang Baik
9	MIPA	2.87	71.87	B	Baik
10	FTP	2.79	69.84	B	Baik
11	FISIP	2.71	67.67	B	Baik
12	FIB	2.70	67.47	B	Baik
13	FKH	2.74	68.52	B	Baik
14	FILKOM	2.66	66.48	B	Baik
15	PASCA	3.34	83.54	A	Sangat Baik
16	FKG	2.71	67.64	B	Baik
17	VOKASI	3.07	76.78	B	Baik
18	UB KEDIRI	2.56	63.97	B	Baik



Gambar 4: Grafik nilai kepuasan pengguna jasa layanan di Fakultas tahun 2016

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 2016 tim mendata hasil kepuasan pengguna jasa UB sampai tingkat Jurusan atau Program Studi yang ada di UB dengan dibantu pengumpulan kuisioner ditingkat Fakultas. Dalam prakteknya dari 162 Program Studi di UB yang melakukan survey sebanyak 113, sisanya 49 Program studi belum melakukan survey tersebut. Diperoleh hasil yang bervariasi yaitu yang mendapatkan nilai A (sangat baik) ada 12 dari 113 Program studi. Selanjutnya yang mendapat nilai B (baik) ada 92 dari 113 Program studi. Sedangkan Program studi yang memperoleh nilai layanan C (kurang baik)

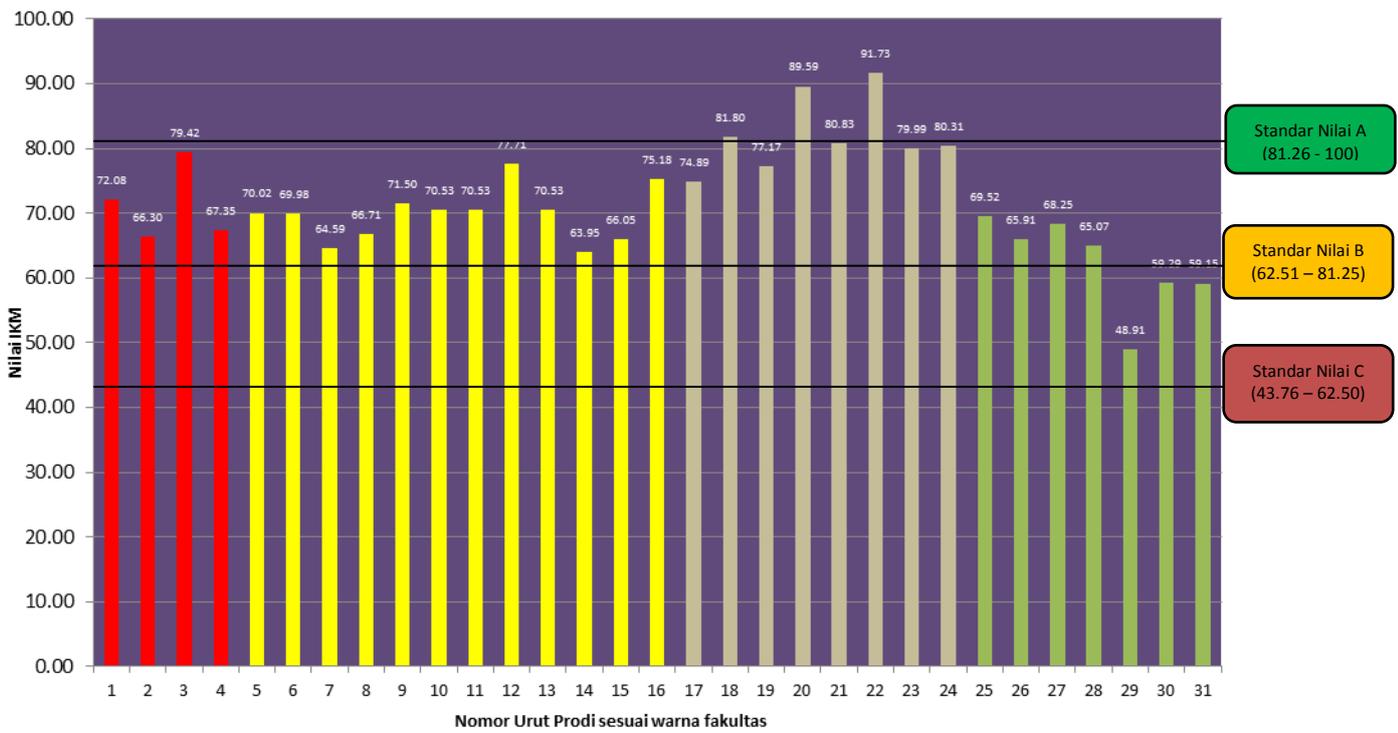
yaitu ada 9 dari 113 Program studi. Hasil lebih lengkap bisa dilihat di tabel 5 dan gambar 5,6, 7, dan 8.

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

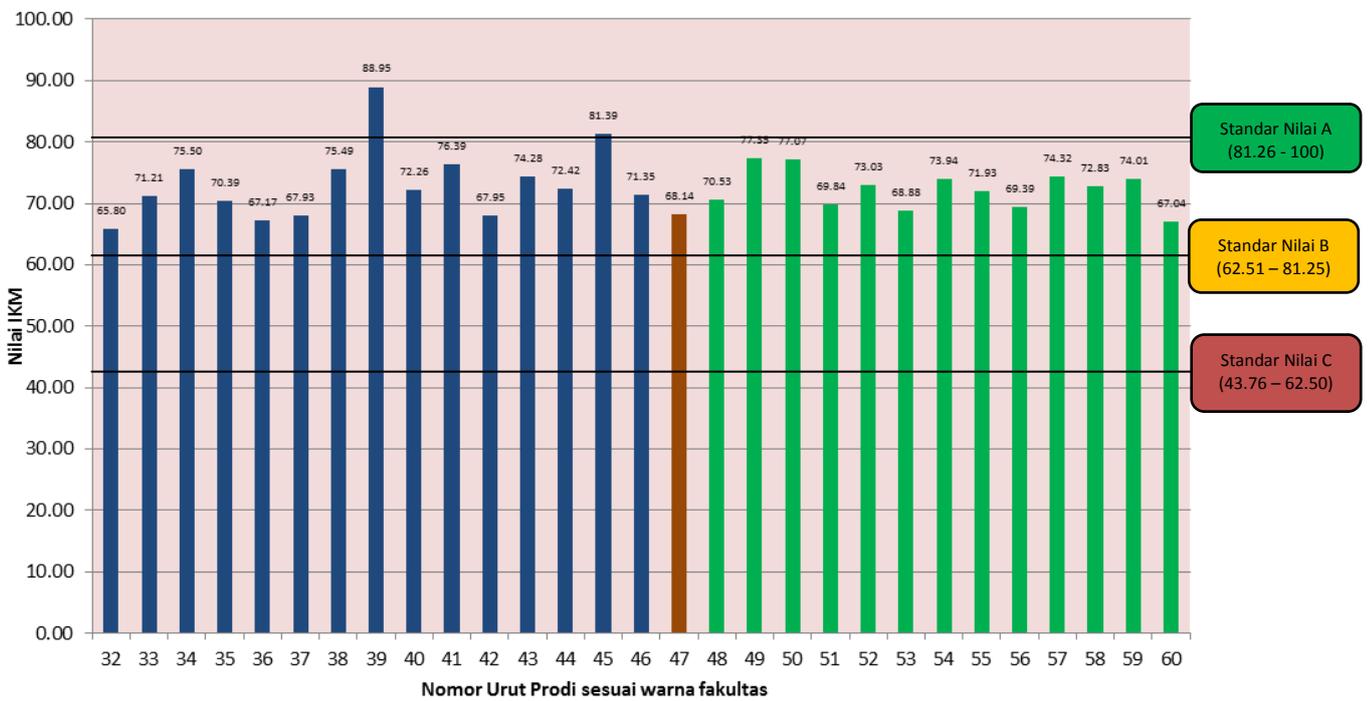
No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja	
1	FH	S1 Ilmu Hukum	2.88	72.08	B	Baik
2		S2 Ilmu Hukum	2.65	66.30	B	Baik
3		S3 Ilmu Hukum	3.18	79.42	B	Baik
4		S2 Kenotariatan	2.69	67.35	B	Baik
5	FEB	S1 Akuntansi	2.80	70.02	B	Baik
6		S1 Manajemen	2.80	69.98	B	Baik
7		S1 Ilmu Ekonomi	2.58	64.59	B	Baik
8		S1 Ekonomi Keuangan Perbankan	2.67	66.71	B	Baik
9		S1 Ekonomi Islam	2.86	71.50	B	Baik
10		S1 Kewirausahaan	2.82	70.53	B	Baik
11		S2 Manajemen	2.82	70.53	B	Baik
12		S2 Ilmu Ekonomi	3.11	77.71	B	Baik
13		S2 Akuntansi	2.82	70.53	B	Baik
14		S3 Manajemen	2.56	63.95	B	Baik
15		S3 Akuntansi	2.64	66.05	B	Baik
16	S3 Ilmu Ekonomi	3.01	75.18	B	Baik	
17	FIA	S1 Administrasi Publik	3.00	74.89	B	Baik
18		S1 Administrasi Bisnis	3.27	81.80	A	Sangat Baik
19		S1 Ilmu Perpustakaan	3.09	77.17	B	Baik
20		S1 Pariwisata	3.58	89.59	A	Sangat Baik
21		S1 Perpajakan	3.23	80.83	B	Baik
22		S2 Administrasi Bisnis	3.67	91.73	A	Sangat Baik
23		S2 administrasi Publik	3.20	79.99	B	Baik
24		S2 Manajemen Pendidikan Tinggi	3.21	80.31	B	Baik
25	FP	S1 Agribisnis	2.78	69.52	B	Baik
26		S1 Agroteknologi	2.64	65.91	B	Baik
27		S2 Pengelolaan Tanah dan Air	2.73	68.25	B	Baik
28		S2 Ekonomi pertanian	2.60	65.07	B	Baik
29		S2 Agribisnis	1.96	48.91	C	Kurang Baik
30		S2 Ilmu Pertanian	2.37	59.29	C	Kurang Baik
31		S2 Sosiologi	2.37	59.15	C	Kurang Baik
32	FT	S1 Teknik Sipil	2.63	65.80	B	Baik
33		S2 Teknik Sipil	2.85	71.21	B	Baik
34		S3 Teknik Sipil	3.02	75.50	B	Baik
35		S1 Teknik Elektro	2.82	70.39	B	Baik
36		S2 Teknik Elektro	2.77	67.17	B	Baik
37		S1 Teknik PWK	2.72	67.93	B	Baik
38		S2 Teknik PWK	3.02	75.49	B	Baik
39		S1 Teknik Kimia	3.56	88.95	A	Sangat Baik
40		S1 Teknik Pengairan	2.89	72.26	B	Baik

No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja	
41		S2 Teknik Pengairan	3.06	76.39	B	Baik
42		S1 Teknik Industri	2.72	67.95	B	Baik
43		S1 Teknik Mesin	2.97	74.28	B	Baik
44		S2 Teknik Mesin	2.90	72.42	B	Baik
45		S3 Teknik Mesin	3.26	81.39	A	Sangat Baik
46		S1 Teknik Arsitektur	2.85	71.35	B	Baik
47	F.PET	S1 Peternakan	2.73	68.14	B	Baik
48	FK	SP1 Jantung dan Pembuluh Darah	2.82	70.53	B	Baik
49		SP1 Ilmu Kesehatan Anak	3.09	77.35	B	Baik
50		SP1 Psikiatri	3.08	77.07	B	Baik
51		SP1 Patologi Klinik	2.79	69.84	B	Baik
52		SP1 THT/KL	2.92	73.03	B	Baik
53		SP1 Kulit Kelamin	2.76	68.88	B	Baik
54		SP1 Persiapan Ilmu Forensik	2.96	73.94	B	Baik
55		SP1 Obstetri dan Gynekologi	2.88	71.93	B	Baik
56		SP1 Anestesiologi dan Terapi Intensif	2.78	69.39	B	Baik
57		SP1 Ilmu Penyakit Dalam	2.97	74.32	B	Baik
58		SP1 Ilmu Kesehatan Mata	2.91	72.83	B	Baik
59		SP1 Pulmonologi dan Kedokteran Respirasi	2.96	74.01	B	Baik
60		SP1 Emergency	2.68	67.04	B	Baik
61		SP1 Urologi	2.73	68.25	B	Baik
62		SP1 Radiologi	2.84	71.03	B	Baik
63		SP1 Ilmu Bedah	2.72	67.93	B	Baik
64		S2 Ilmu Biomedis	3.12	77.93	B	Baik
65		S2 Kebidanan	3.10	77.49	B	Baik
66		S2 Keperawatan	3.44	86.01	A	Sangat Baik
67		S2 MMRS	2.37	59.51	C	Kurang Baik
68		S1 Pendidikan Dokter	2.70	67.50	B	Baik
69		S1 Keperawatan	2.51	62.78	B	Baik
70		S1 Kebidanan	2.64	65.95	B	Baik
71		S1 Ilmu Gizi	2.81	70.37	B	Baik
72	S1 Farmasi	2.72	68.02	B	Baik	
73	FPIK	S1 Budidaya Perairan	2.59	64.87	B	Baik
74		S1 Sosek/Agrobisnis Perikanan	2.49	62.25	C	Kurang Baik
75		S2 Budidaya Perairan	2.66	66.48	B	Baik
76		S1 Teknologi Hasil Perikanan	2.50	62.42	C	Kurang Baik
77		S1 Manajemen SD Perairan	2.75	68.68	B	Baik
78		S1 Pemanfaatan SD Perikanan	2.5	62.45	C	Kurang Baik
79		S1 Ilmu Kelautan	2.01	50.35	C	Kurang Baik
80		S3 Ilmu Perikanan dan Kelautan	2.02	50.51	C	Kurang Baik
81	MIPA	S1 Biologi	3.01	75.23	B	Baik
82		S1 Kimia	2.78	69.53	B	Baik
83		S1 Fisika	2.72	68.11	B	Baik

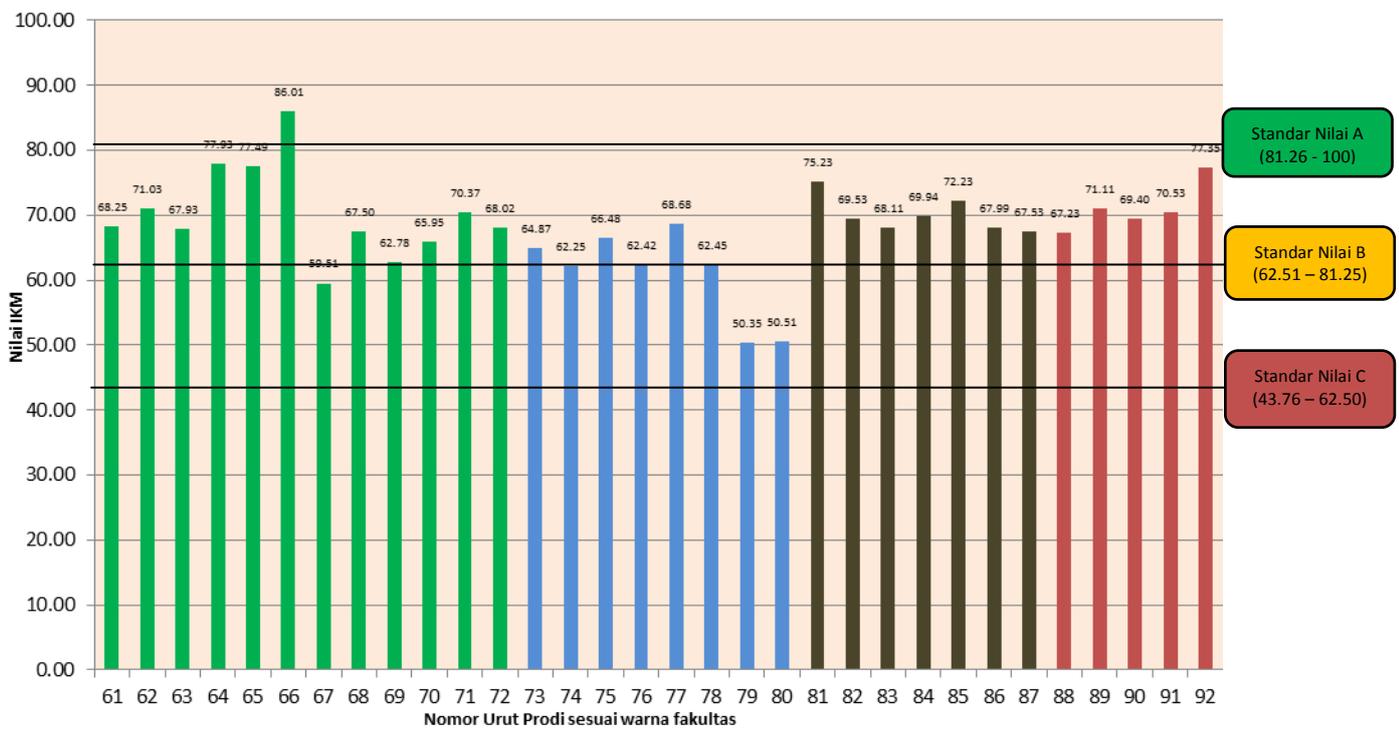
No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
84	S1 Matematika	2.80	69.94	B	Baik
85	S1 Statistika	2.89	72.23	B	Baik
86	S1 Instrumentasi	2.72	67.99	B	Baik
87	S1 Teknik Geofisika	2.70	67.53	B	Baik
88	S1 Teknologi Hasil Pertanian	2.69	67.23	B	Baik
89	S1 Keteknikan Pertanian	2.84	71.11	B	Baik
90	S1 Teknologi Industri Pertanian	2.78	69.40	B	Baik
91	S2 Teknologi Hasil Pertanian	2.82	70.53	B	Baik
92	S3 Teknologi Industri Pertanian	3.09	77.35	B	Baik
93	S1 Ilmu Komunikasi	2.73	68.26	B	Baik
94	S1 Sosiologi	2.39	59.83	B	Baik
95	S1 Psikologi	2.72	67.96	B	Baik
96	S1 Hubungan Internasional	2.75	68.71	B	Baik
97	S1 Ilmu Politik	2.81	70.33	B	Baik
98	S1 Ilmu Pemerintahan	2.68	66.90	B	Baik
99	S2 Ilmu Komunikasi	2.78	69.62	B	Baik
100	S2 Sosiologi	3.23	80.76	B	Baik
101	S2 Ilmu Sosial	3.00	75.08	B	Baik
102	S1 Pendidikan Dokter Hewan	2.74	68.52	B	Baik
103	S1 Sistem Informasi	2.54	63.46	B	Baik
104	S1 Teknik Komputer	2.51	62.84	B	Baik
105	S1 Teknik Informatika	2.65	66.37	B	Baik
106	S1 Pendidikan Teknologi Informasi	3.34	83.53	A	Sangat Baik
107	S1 Teknologi Informasi	3.30	82.55	A	Sangat Baik
108	S1 Ilmu Komputer	3.02	75.53	B	Baik
109	S2 Ilmu Komputer	3.03	75.83	B	Baik
110	S2 Kajian Wanita	3.03	75.83	B	Baik
111	S2 Pengelolaan Sumberdaya Lingkungan dan Pembangunan	3.35	83.80	A	Sangat Baik
112	S2 Studi Pertahanan Nasional	3.58	89.48	A	Sangat Baik
113	S3 Ilmu Lingkungan	3.39	84.80	A	Sangat Baik



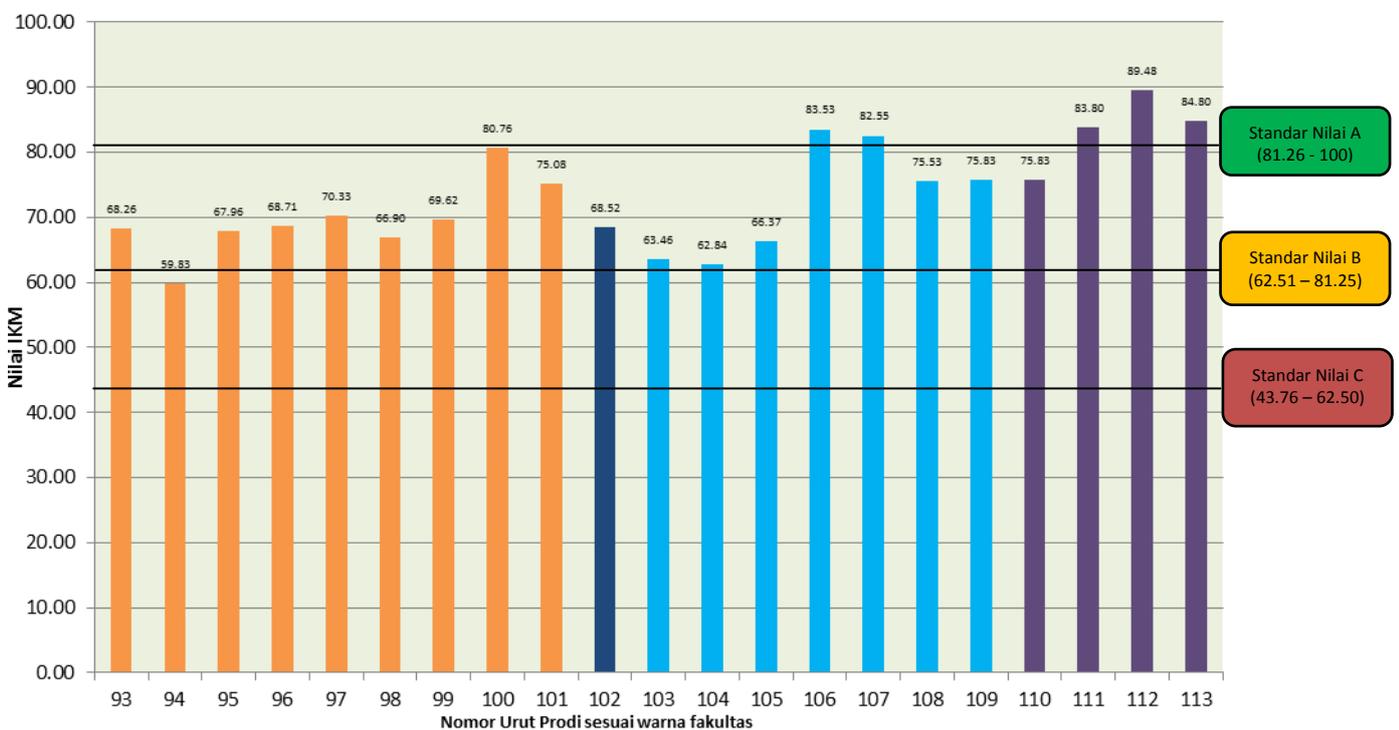
Gambar 5: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Program studi



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



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



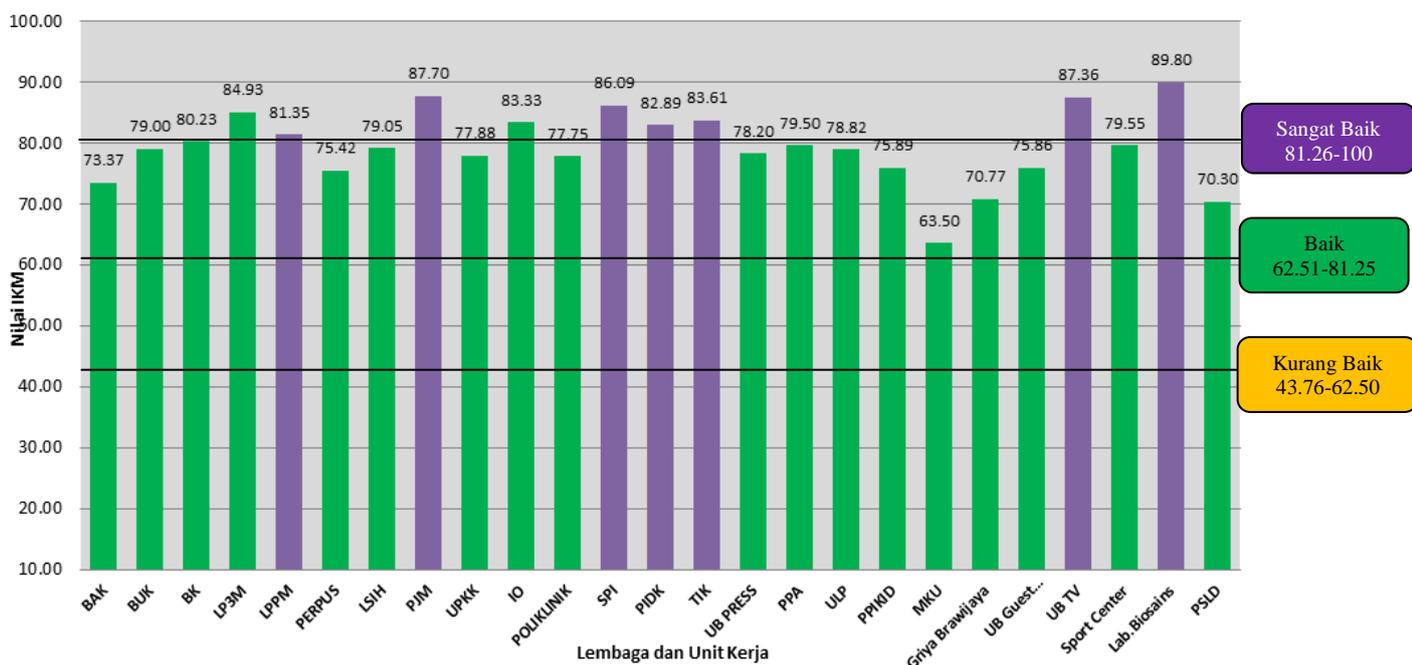
Gambar 8: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Program studi

Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan di Unit Kerja

Dari hasil survei kepuasan pengguna jasa Unit Kerja di UB pada akhir tahun 2016 diperoleh hasil yang bervariasi dengan rata-rata Unit Kerja memperoleh kinerja penilaian BAIK. Unit Kerja yang memperoleh nilai kepuasan tertinggi adalah Laboratorium Biosains dengan nilai 89.80 (Sangat Baik) dan Pusat Jaminan Mutu dengan nilai 87.70 (Sangat Baik). Sedangkan Unit Kerja yang memperoleh nilai terendah yaitu unit Mata Kuliah Umum (MKU) dengan nilai 63.50 (Baik). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan tidak ada Unit Kerja di UB yang mendapat nilai kepuasan kurang baik (tabel 6 dan gambar 9).

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

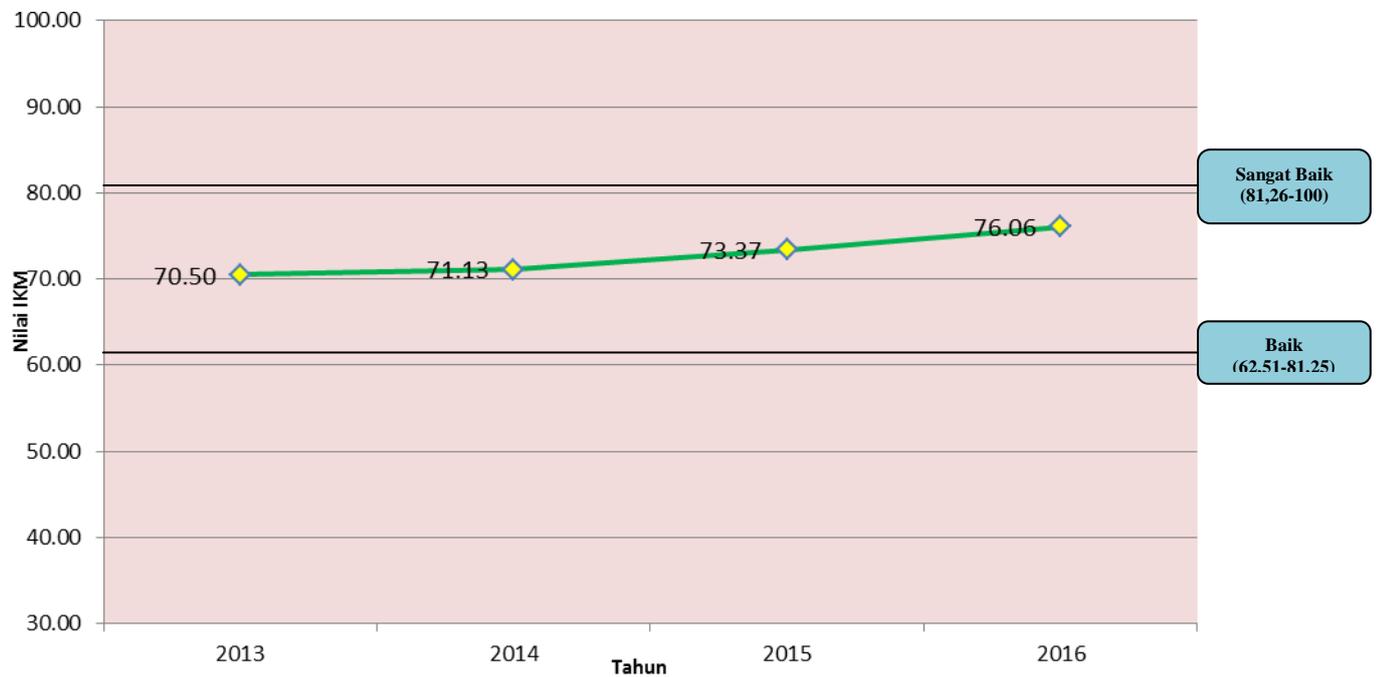
No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Biro Akademik dan Kemahasiswaan	2.93	73.37	B	Baik
2	Biro Umum dan Kepegawaian	3.16	79.00	B	Baik
3	Biro Keuangan	3.21	80.23	B	Baik
4	LP3M	3.16	84.93	A	Sangat Baik
5	LPPM	3.25	81.35	A	Sangat Baik
6	Perpustakaan	3.02	75.42	B	Baik
7	LSIH	3.16	79.05	B	Baik
8	PJM	3.51	87.70	A	Sangat Baik
9	UPKK	3.12	77.88	B	Baik
10	Kantor Urusan Internasional	3.33	83.33	A	Sangat Baik
11	Poliklinik	3.11	77.75	B	Baik
12	SPI	3.44	86.09	A	Sangat Baik
13	PIDK	3.32	82.89	A	Sangat Baik
14	TIK	3.34	83.61	A	Sangat Baik
15	UB PRESS	3.13	78.20	B	Baik
16	PPA	3.18	79.50	B	Baik
17	ULP	3.15	78.82	B	Baik
18	PPIKID	3.04	75.89	B	Baik
19	Pusat Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian	2.54	63.50	B	Baik
20	Griya Brawijaya	2.83	70.77	B	Baik
21	UB Guest House	3.03	75.86	B	Baik
22	UB TV	3.49	87.36	A	Sangat Baik
23	Sport Center	3.18	79.55	B	Baik
24	Lab.Biosains	3.59	89.80	A	Sangat Baik
25	PSLD	2.81	70.30	B	Baik



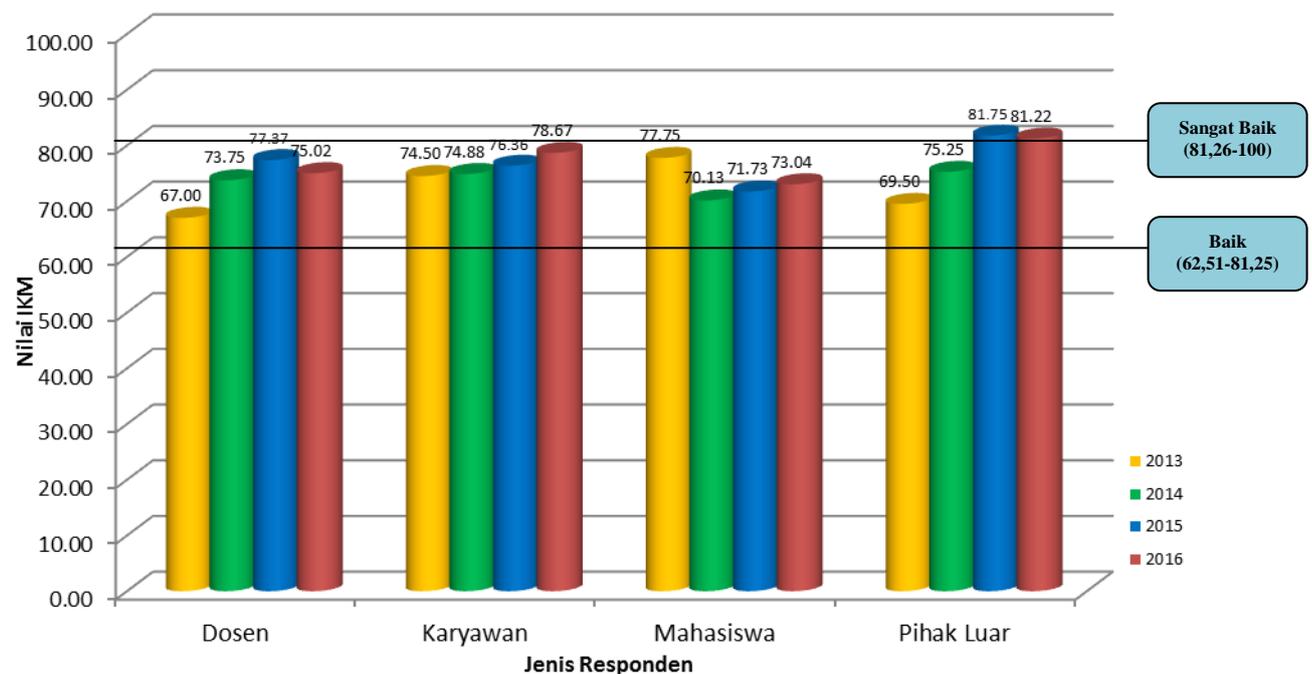
Gambar 9: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan Umum UB di Unit Kerja tahun 2016

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, tahun 2015 sebesar 73,37, dan tahun 2016 ini meningkat menjadi 76.06. 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 10 dan 11)



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

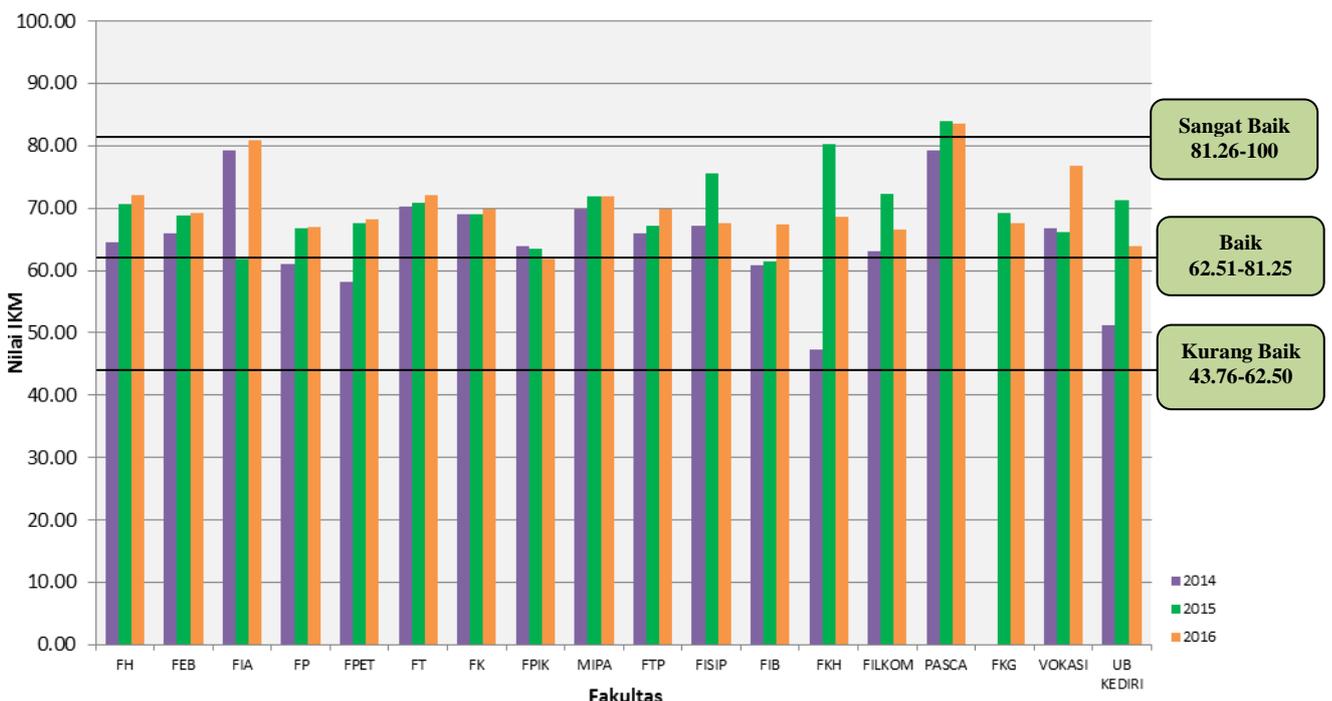


Gambar 11: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) UB per jenis responden

Selain itu kami akan menyampaikan perkembangan nilai kualitas pelayanan di beberapa Fakultas dalam 3 tahun terakhir ini yaitu tahun 2014, 2015, dan 2016. Sebagian Fakultas pada tahun 2016 nilai kepuasan pengguna jasa UB terhadap Fakultas mengalami kenaikan. sebagian Fakultas juga ada yang mengalami penurunan nilai kualitas layanan diantaranya FPIK, MIPA, FISIP, FKH, FILKOM, PASCA, FKG, dan UB Kediri (tabel 7 dan gambar 12).

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

No	Tempat Survey	Tahun 2014		Tahun 2015		Tahun 2016	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	FH	64.50	B	70.67	B	72.15	B
2	FEB	66.00	B	68.80	B	69.33	B
3	FIA	79.25	B	61.92	C	80.94	B
4	FP	61.00	C	66.76	B	66.98	B
5	FPET	58.25	C	67.53	B	68.14	B
6	FT	70.25	B	70.83	B	72.03	B
7	FK	69.00	B	68.97	B	69.82	B
8	FPIK	64.00	B	63.50	B	61.87	C
9	MIPA	69.75	B	71.95	B	71.87	B
10	FTP	66.00	B	67.12	B	69.84	B
11	FISIP	67.25	B	75.59	B	67.67	B
12	FIB	60.75	C	61.56	C	67.47	B
13	FKH	47.25	C	80.36	B	68.52	B
15	FILKOM	63.00	B	72.31	B	66.48	B
16	PASCA	79.25	B	83.91	A	83.54	A
14	FKG	Belum ada Fakultas Kedokteran Gigi		69.16	B	67.64	B
17	VOKASI	66.75	B	66.24	B	76.78	B
18	UB KEDIRI	51.25	C	71.18	B	63.97	B

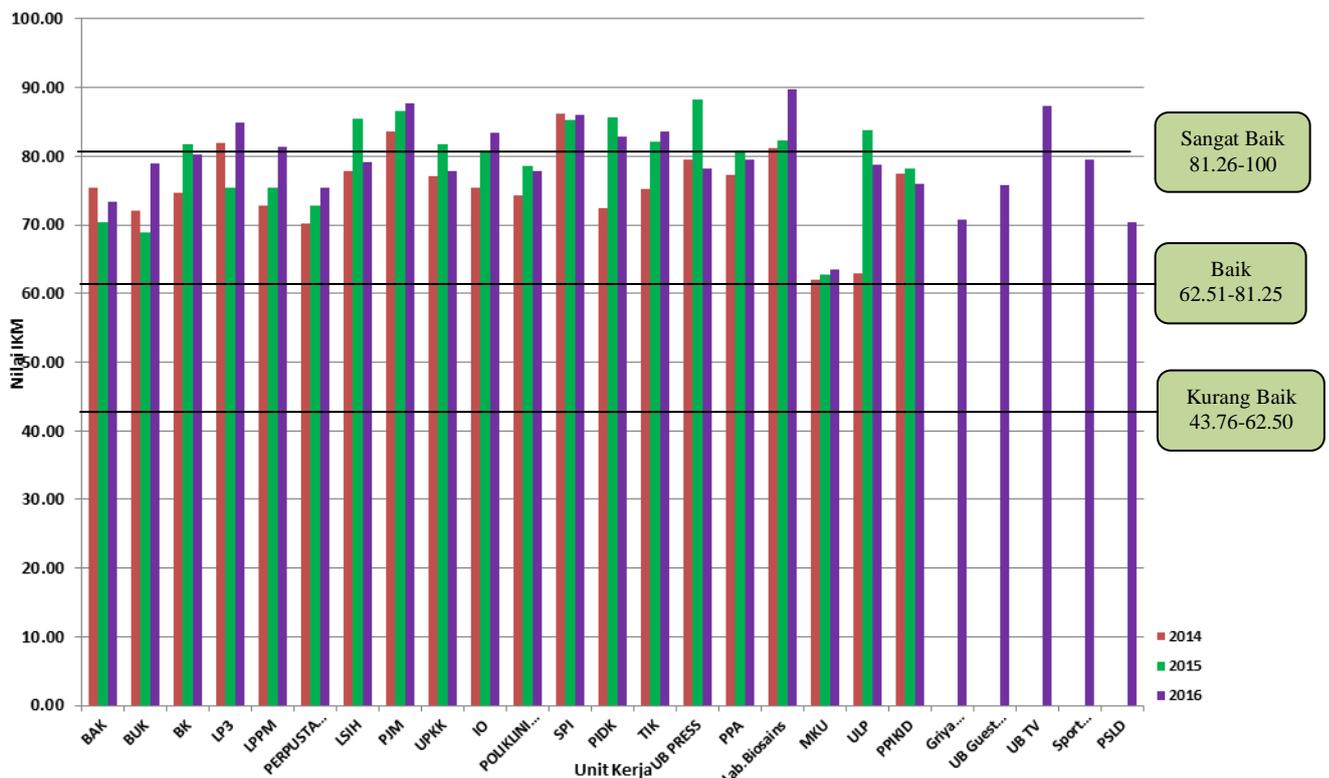


Gambar 12: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di per Fakultas

Selain itu, dari tiga kali pengukuran kualitas pelayanan di UB tahun 2014, 2015, dan 2016 diperoleh hasil peningkatan kepuasan dari pengguna jasa layanan UB di beberapa Unit Kerja di lingkungan UB. Pada tahun 2016 ini 46% (11 dari 24 unit kerja) mengalami peningkatan nilai kualitas layanan. Beberapa Unit Kerja mengalami peningkatan nilai kualitas layanan pada tahun 2016 diantaranya BAK, BUK, LP3M, LPPM, Perpustakaan, PJM, Kantor Urusan Internasional, SPI, TIK, Lab.Biosains, dan MKU. Unit Kerja selain yang disebut mengalami penurunan nilai kepuasan layanan dari pengguna jasanya sampai akhir tahun 2016. 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 2014		Tahun 2015		Tahun 2016	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	Biro Akademik dan Kemahasiswaan	75.50	B	70.46	B	73.37	B
2	Biro Umum dan Kepegawaian	72.00	B	68.91	B	79.00	B
3	Biro Keuangan	74.75	B	81.67	A	80.23	B
4	LP3M	82.00	A	75.48	B	84.93	A
5	LPPM	72.75	B	75.48	B	81.35	A
6	Perpustakaan	70.25	B	72.74	B	75.42	B
7	LSIH	77.75	B	85.50	A	79.05	B
8	PJM	83.58	A	86.50	A	87.70	A
9	UPKK	77.00	B	81.67	A	77.88	B
10	Kantor Urusan Internasional	75.50	B	80.82	B	83.33	A
11	Poliklinik	74.25	B	78.62	B	77.75	B
12	SPI	86.25	A	85.37	A	86.09	A
13	PIDK	72.50	B	85.64	A	82.89	A
14	TIK	75.25	B	82.04	A	83.61	A
15	UB PRESS	79.50	B	88.20	A	78.20	B
16	PPA	77.25	B	80.82	B	79.50	B
17	Lab.Biosains	81.25	B	82.25	A	89.80	A
18	Pusat Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian	62.00	C	62.68	B	63.50	B
19	ULP	63.00	B	83.88	A	78.82	B
20	PPIKID	77.50	B	78.18	B	75.89	B
21	Griya Brawijaya	Belum dilaksanakan survey ditempat tersebut				70.77	B
22	UB Guest House					75.86	B
23	UB TV					87.36	A
24	Sport Center					79.55	B
25	PSLD					70.30	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 2016. 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 Wakil Rektor I
Ketua PIDK UB,**

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