



# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA JASA) UNIVERSITAS BRAWIJAYA



**Tahun 2019**

**Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan  
Universitas Brawijaya**

Survei Kepuasan Masyarakat  
(Pengguna Jasa)  
2019



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 Survei.....	4
Jumlah sebaran Responden Survei pengguna jasa UB .....	4
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UB 2019 .....	4
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UB (per jenis responden).....	5
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Fakultas .....	6
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Jurusan .....	7
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Kerja .....	10
7. Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa) layanan Fakultas dan Unit Kerja di UB.....	11
8. Kesimpulan.....	14

**LAPORAN HASIL SURVEI  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA JASA)  
2019**

## **1. Pendahuluan**

Pelayanan publik kepada mahasiswa, stakeholder 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 survei kepuasan masyarakat (SKM) / Evaluasi kepuasan pengguna jasa Universitas Brawijaya. Pada tahun 2019 ini UB menggunakan cara penyebaran survei online melalui google form dengan harapan lebih mudah digunakan oleh civitas akademika UB.

Dalam survei tahun 2019 ini UB juga mencoba memasukkan unsur-unsur pertanyaan untuk menilai kualitas layanan sesuai kebutuhan 9 standar akreditasi untuk perguruan tinggi. selain itu survei ini untuk evaluasi perbaikan layanan UB, dan merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di UB.

## **2. Maksud dan Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) dilaksanakan secara berkala minimal 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 Survei Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) pada tahun 2019 ini adalah mahasiswa, dosen, karyawan, alumni, dan pihak luar UB di lingkungan UB yang berjumlah 1845 responden .

## **4. Waktu dan Tempat**

### **a. Waktu**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat IKM-UB antara tanggal 20 November – 31 Desember 2019.

### **b. Tempat**

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

## **5. Metode Pengolahan Data**

Pada tahun 2019 ini UB telah melaksanakan survei kepuasan pengguna jasa yang disesuaikan dengan peraturan terbaru yaitu PERMENPAN No: 14 tahun 2017 *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Begitu juga metode pengolahan Nilai SKM berpedoman pada cara menghitung nilai IKM sesuai PERMENPAN No: 14 tahun 2017 yaitu dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur

pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji, jadi setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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														
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 **D**.
- Kinerja unit pelayanan **Tidak Baik**

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## 6. Hasil Survei

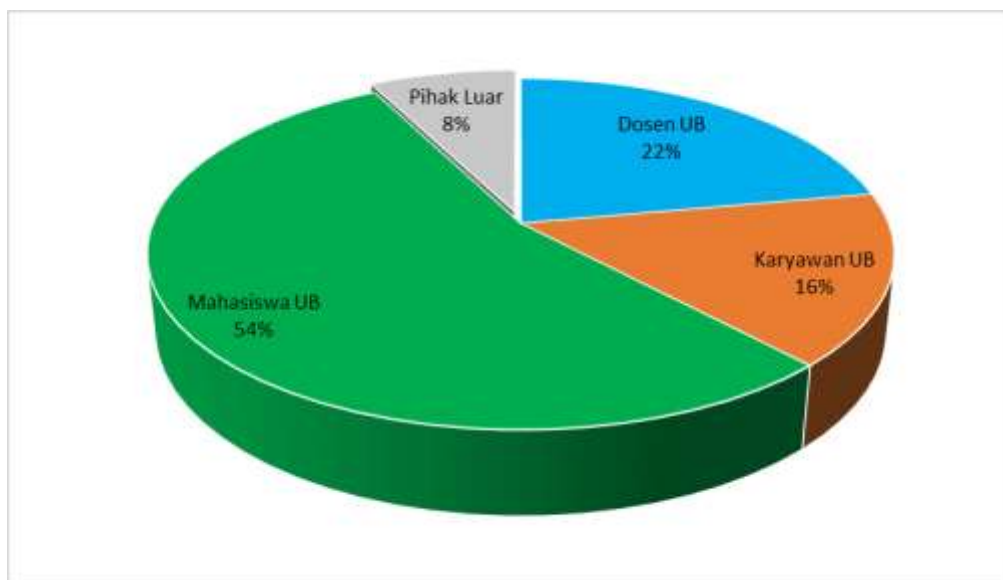
Pada tahun 2019 ini kami akan menampilkan hasil survei kepuasan masyarakat (pengguna jasa) UB terhadap layanan di Fakultas dan Unit Kerja dilingkungan UB pada tahun 2019. Adapun hasil survei yang telah dilaksanakan pada tanggal 20 November – 31 Desember 2019 didapatkan hasil sebagai berikut.

### Jumlah sebaran Responden Survei pengguna jasa UB

Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa UB) pada tahun 2019 berjumlah sebanyak 1845 yang terdiri dari pihak mahasiswa, dosen, karyawan, dan pihak luar UB. dari jumlah 1845 responden terkumpul kuisioner dari mahasiswa sebanyak 1004 orang, dosen UB 409 orang, karyawan UB 292 orang, pihak luar (alumni, rekanan, dan lain-lain) UB sebanyak 140 orang. Hal tersebut bisa dilihat di tabel 1 dan gambar 1.

**Tabel 1: Proporsi Responden survei kepuasan pengguna jasa UB**

NO	RESPONDEN	JUMLAH		TOTAL	%
		FAK	UK		
1	Dosen UB	394	15	409	22%
2	Karyawan UB	249	43	292	16%
3	Mahasiswa UB	979	25	1004	54%
4	Pihak Luar	41	99	140	8%
	TOTAL			1845	100%



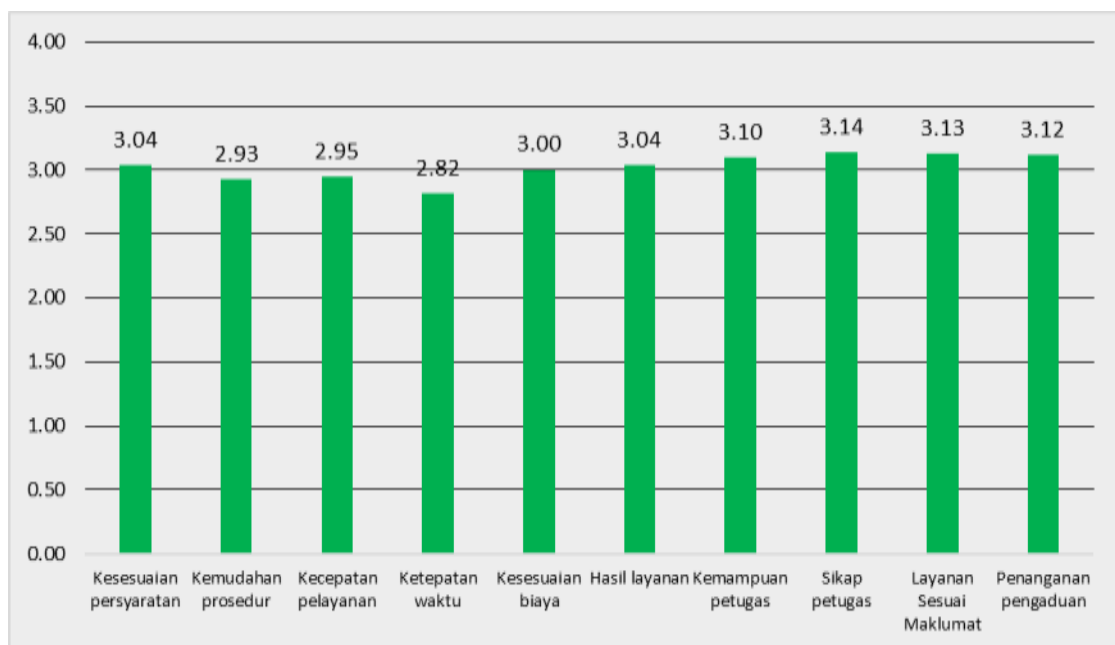
**Gambar 1: Proporsi Responden survei kepuasan Masyarakat UB 2019**

### Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UB 2019

Pada Tahun 2019 ini hasil survei kepuasan pengguna jasa UB menunjukkan beberapa layanan yang sudah baik dan beberapa layanan yang masih perlu ditingkatkan. Adapun unsur layanan yang sudah dinilai baik oleh responden adalah kemampuan petugas, sikap dalam melayani, layanan sesuai maklumat layanan, dan pengaduan keluhan. Untuk unsur layanan yang masih dinilai kurang baik adalah persyaratan layanan, kemudahan prosedur, kecepatan layanan, ketepatan layanan, kesesuaian biaya dengan layanan, hasil layanan. Lebih lengkap hasil tersebut bisa dilihat dalam tabel 2 dan gambar 2 berikut:

**Tabel 2: Nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan di Universitas Brawijaya**

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY	
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.04	C
2	Kemudahan prosedur pelayanan	2.93	C
3	Kecepatan pelayanan	2.95	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan	2.82	C
5	Kesesuaian antara biaya layanan	3.00	C
6	Hasil layanan	3.04	C
7	Kemampuan petugas	3.10	B
8	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	3.14	B
9	petugas melakukan pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan/standar pelayanan	3.13	B
10	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan Masukan dari pengguna jasa di Unit Kerja / Fakultas ini	3.12	B
<b>Rerata Nilai Kepuasan terhadap Unsur Layanan</b>		<b>3.03</b>	<b>C</b>
Nilai Indeks kepuasan adalah = <b>3.03</b>			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.03 \times 25$ ) = <b>75,75</b>			
Mutu Pelayanan = <b>75,75</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>C (Kurang Baik)</b>			



**Gambar 2: Grafik Nilai Kepuasan Masyarakat UB di tahun 2019**

### Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UB (per jenis responden)

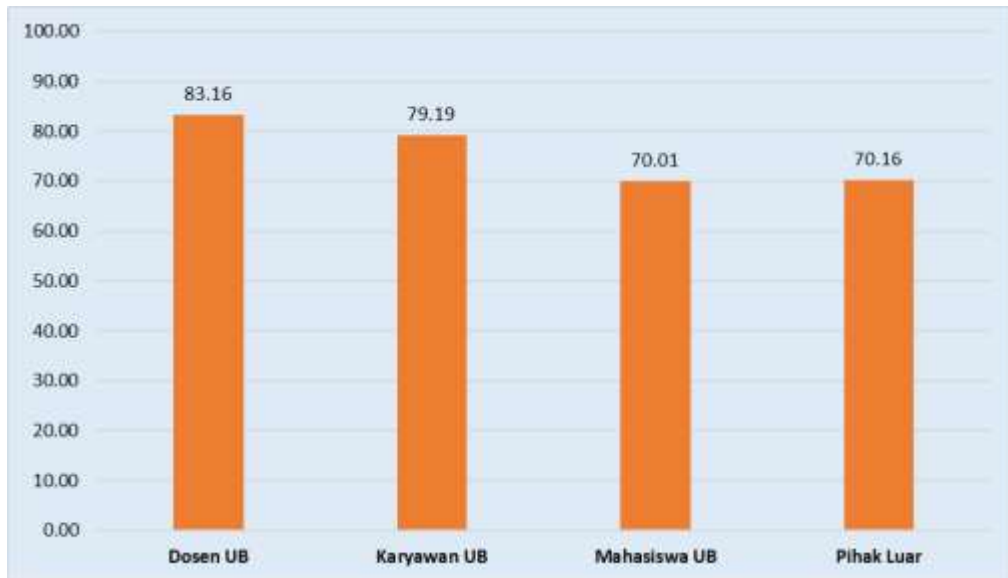
Dalam sub bab ini kami mencoba menampilkan nilai kepuasan per jenis responden yang memberikan penilaian kepada layanan di UB. Dari keseluruhan kuisisioner kepuasan pengguna jasa UB yang terkumpul sesuai jenis responden dari Mahasiswa, Dosen, Karyawan, dan Pihak Luar, maka diperoleh bahwa responden yang memberikan penilaian terbaik terhadap layanan di UB pada tahun 2019 yaitu Dosen UB dengan nilai 83,16 (Baik) dan yang memberikan penilaian



terendah adalah Mahasiswa dengan nilai 70,01 (Kurang Baik). ini tentunya menjadi pekerjaan rumah bagi Universitas Brawijaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa. Hasil lebih lengkap bisa dilihat di tabel 3 serta gambar 3.

**Tabel 3: Nilai Kepuasan Masyarakat UB (Per jenis responden)**

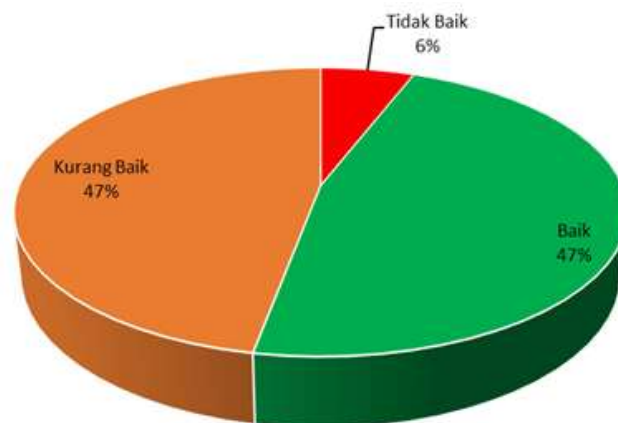
No	Responden	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Mahasiswa	70.01	C	Kurang Baik
2	Dosen	83.16	B	Baik
3	Karyawan UB	79.19	B	Baik
4	Pihak Luar	70.16	C	Kurang Baik



**Gambar 3: Nilai Total Kepuasan Masyarakat UB (per responden)**

**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Fakultas**

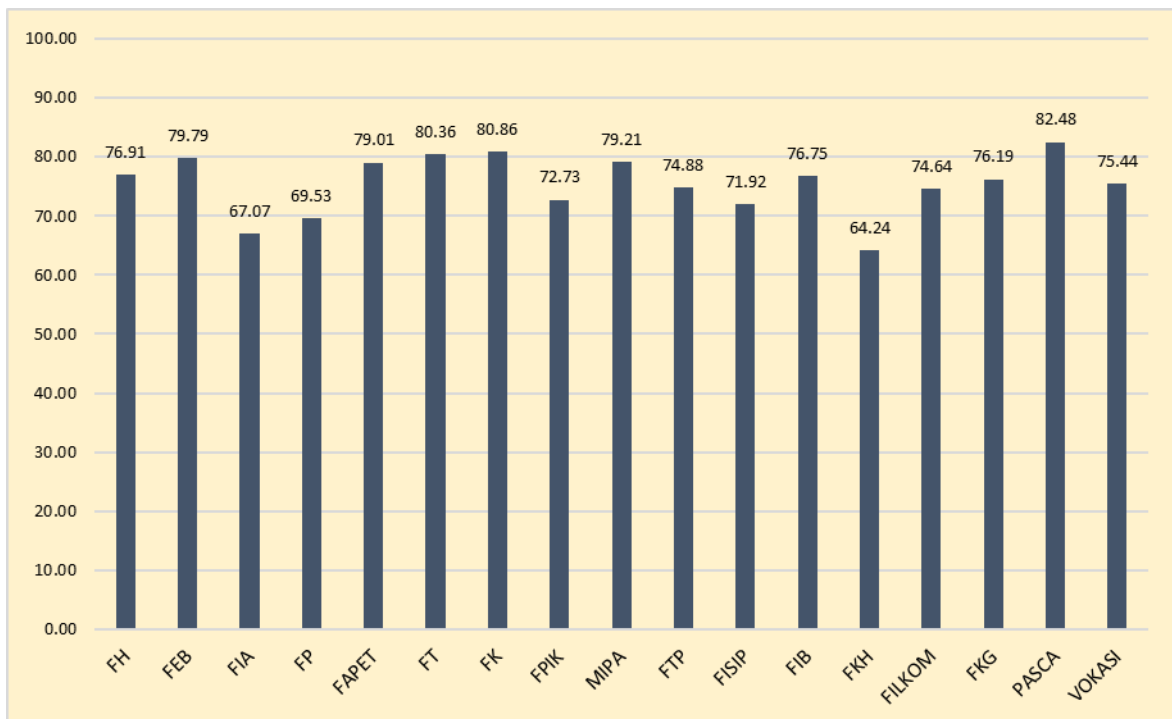
Dari keseluruhan kuisioner kepuasan pengguna jasa layanan yang terkumpul dari seluruh Fakultas di UB pada tahun 2019 diperoleh hasil yang bervariasi dengan rata-rata Fakultas memperoleh kinerja penilaian Baik dengan jumlah 8 Fakultas dan kurang baik sebanyak 8 Fakultas, dan 1 Fakultas memperoleh penilaian tidak baik. Untuk saat ini Program Pascasarjana memperoleh penilaian tertinggi dari responden yaitu dengan nilai 82,48 (Baik). Sedangkan Fakultas yang memperoleh nilai rendah yaitu FKH dengan nilai 64.24 (Tidak Baik). Hasil lebih lengkap bisa dilihat di tabel 4 dan gambar 4 dan 5.



**Gambar 4: Porsentase Nilai Total Kepuasan Masyarakat untuk layanan di Fakultas**

**Tabel 4: Hasil Kepuasan Masyarakat Untuk Layanan Fakultas**

No	Tempat Survei	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	FH	76.91	B	Baik
2	FEB	79.79	B	Baik
3	FIA	67.07	C	Kurang Baik
4	FP	69.53	C	Kurang Baik
5	FAPET	79.01	B	Baik
6	FT	80.36	B	Baik
7	FK	80.86	B	Baik
8	FPIK	72.73	C	Kurang Baik
9	MIPA	79.21	B	Baik
10	FTP	74.88	C	Kurang Baik
11	FISIP	71.92	C	Kurang Baik
12	FIB	76.75	B	Baik
13	FKH	64.24	D	Tidak Baik
14	FILKOM	74.64	C	Kurang Baik
15	FKG	76.19	C	Kurang Baik
16	PASCASARJANA	82.48	B	Baik
17	VOKASI	75.44	C	Kurang Baik

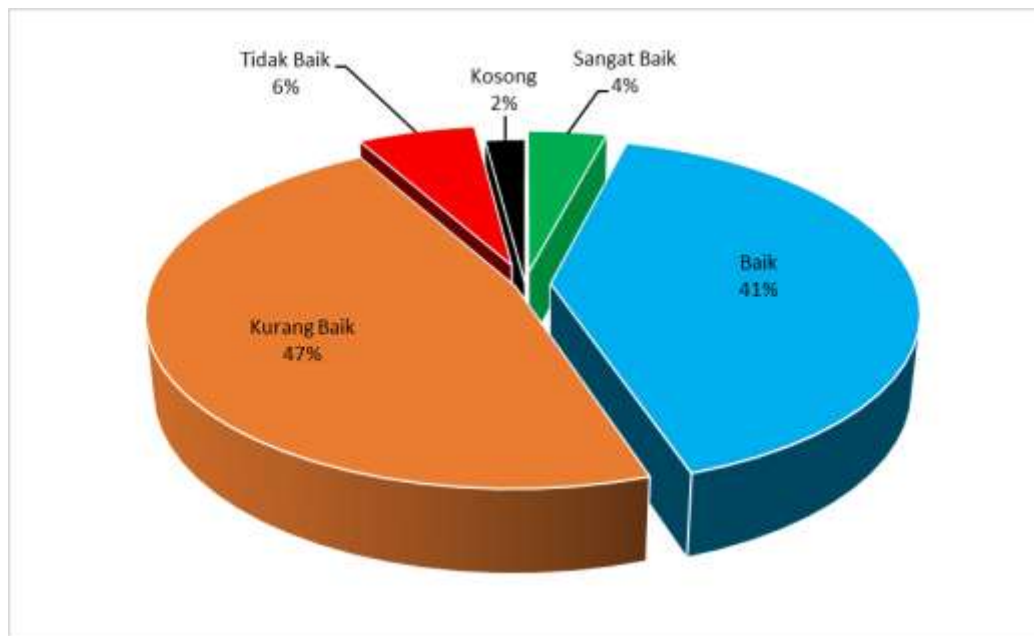


**Gambar 5: Grafik nilai Kepuasan Masyarakat untuk layanan di Fakultas**

### Hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Jurusan

Pada survei kepuasan pengguna jasa layanan di seluruh Fakultas pada tahun 2019 ini 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 terkumpul nilai dari sekitar 49 Jurusan yang ada di UB. Adapun hasil yang bervariasi yaitu yang mendapatkan nilai A (sangat baik) ada 2 Jurusan (4%), nilai B (baik) ada 20 Jurusan (41%), nilai layanan C

(kurang baik) ada 23 Jurusan (47%), Nilai D ada 3 Jurusan (6%), sisanya kosong ada 1 Jurusan (2%). Hasil lebih lengkap bisa dilihat di tabel 5 dan gambar 6.



Gambar 6: Grafik Porsentase penilaian kepuasan masyarakat di Jurusan

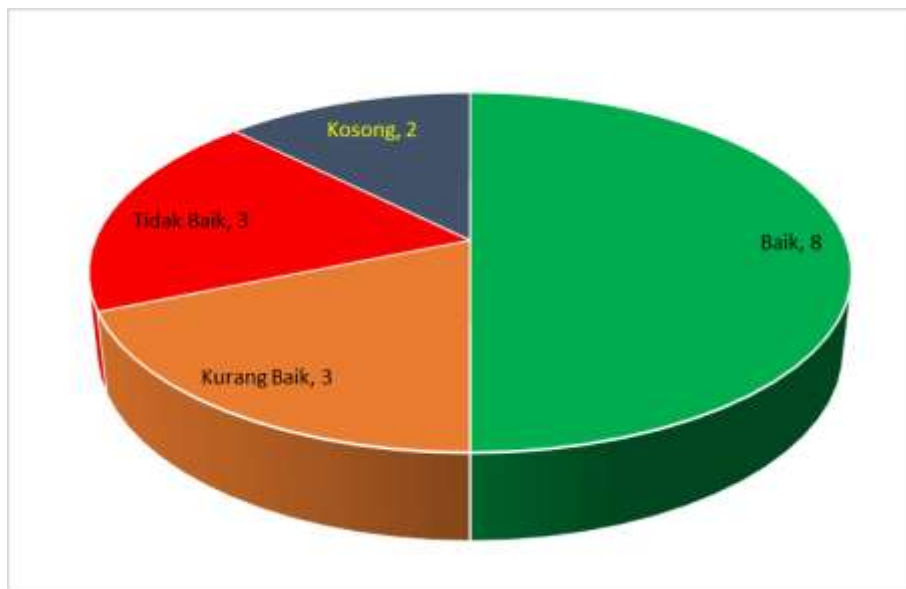
Tabel 5: Hasil Kepuasan Masyarakat kepada Jurusan di UB

No	Fakultas/Lembaga/Unit Kerja	Nilai Survei	Mutu Pelayanan	
<b>Fakultas Hukum</b>				
1	Jur. Ilmu Hukum	73.93	C	Kurang Baik
<b>Fakultas Ekonomi dan Bisnis</b>				
2	Jur. Manajemen	78.27	B	Baik
3	Jur. Ilmu Ekonomi	76.96	B	Baik
4	Jur. Akuntansi	79.95	B	Baik
<b>Fakultas Ilmu Administrasi</b>				
5	Jur. Ilmu Administrasi Publik	65.66	C	Kurang Baik
6	Jur. Ilmu Administrasi Bisnis	65.25	C	Kurang Baik
<b>Fakultas Pertanian</b>				
7	Jur. Budidaya Pertanian	68.89	C	Kurang Baik
8	Jur. Sosek Pertanian	65.77	C	Kurang Baik
9	Jur. Tanah	84.50	B	Baik
10	Jur. Ilmu Pertanian	81.25	B	Baik
<b>Fakultas Peternakan</b>				
11	Jur. Peternakan	79.01	B	Baik
<b>Fakultas Teknik</b>				
12	Jur. Teknik Sipil	91.00	A	Sangat Baik
13	Jur. Teknik Mesin	69.03	C	Kurang Baik
14	Jur. Teknik Elektro	80.17	B	Baik
15	Jur. Teknik Pengairan	79.22	B	Baik
16	Jur. Arsitektur	74.75	C	Kurang Baik
17	Jur. Perencanaan Wilayah dan Kota	89.38	A	Sangat Baik
18	Jur. Teknik Industri	79.16	B	Baik

No	Fakultas/Lembaga/Unit Kerja	Nilai Survei	Mutu Pelayanan	
19	Jur. Teknik Kimia	82.30	B	Baik
<b>Fakultas Kedokteran</b>				
20	Jur. Kedokteran	73.15	C	Kurang Baik
21	Jur. Keperawatan	76.28	C	Kurang Baik
22	Jur. Gizi	84.79	B	Baik
23	Jur. Bidan	64.19	D	Tidak Baik
24	Jur. Farmasi	71.50	C	Kurang Baik
25	Spesialis	81.25	B	Baik
26	Profesi			
<b>Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan</b>				
27	Jur. Manajemen Sumberdaya Perikanan	71.85	C	Kurang Baik
28	Jur. Sosek Perikanan dan Kelautan	67.60	C	Kurang Baik
29	Jur. Pemanfaatan Sumber Daya Perikanan	74.43	C	Kurang Baik
30	Jur. Ilmu Perikanan dan Kelautan	78.00	B	Baik
<b>Fakultas MIPA</b>				
31	Jur. Biologi	80.45	B	Baik
32	Jur. Fisika	79.77	B	Baik
33	Jur. Kimia	76.26	C	Kurang Baik
34	Jur. Matematika	77.17	B	Baik
35	Jur. Statistika	78.54	B	Baik
<b>Fakultas Teknologi Pertanian</b>				
36	Jur. Teknologi Hasil Pertanian	72.85	C	Kurang Baik
37	Jur. Keteknikan Pertanian	77.84	B	Baik
38	Jur. Teknologi Industri Pertanian	74.89	C	Kurang Baik
<b>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik</b>				
39	Jur. Sosiologi	84.50	B	Baik
40	Jur. Ilmu Komunikasi	76.24	C	Kurang Baik
41	Jur. Psikologi	69.88	C	Kurang Baik
42	Jur. Politik Pemerintahan dan Hubungan Internasional	64.24	D	Tidak Baik
<b>Fakultas Ilmu Budaya</b>				
43	Jur. Bahasa dan Sastra	75.21	C	Kurang Baik
44	Jur. Pendidikan Bahasa	74.91	C	Kurang Baik
45	Jur. Seni dan Antropologi	79.95	B	Baik
<b>Fakultas Kedokteran Hewan</b>				
46	Jur. Kedokteran Hewan	64.24	D	Tidak Baik
<b>Fakultas Kedokteran Gigi</b>				
47	Jur. Kedokteran Gigi	72.57	C	Kurang Baik
<b>Fakultas Ilmu Komputer</b>				
48	Jur. Teknik Informatika	71.47	C	Kurang Baik
49	Jur. Sistem Informasi	76.33	C	Kurang Baik

## Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Kerja

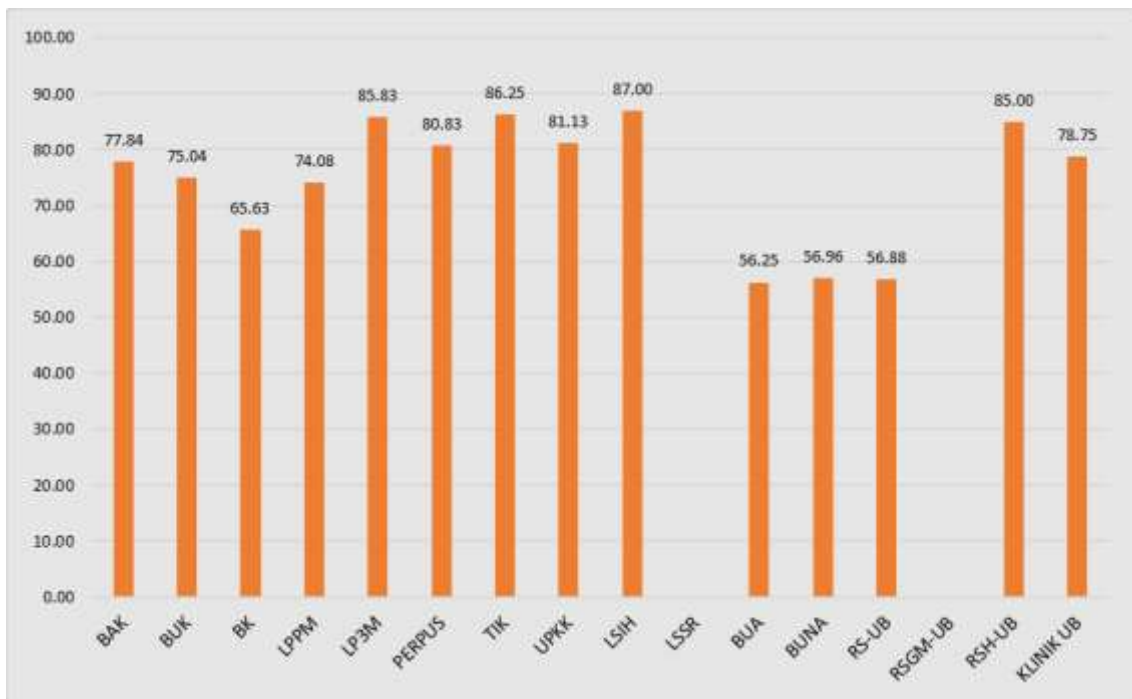
Dari hasil survei kepuasan pengguna jasa Unit Kerja di UB pada tahun 2019 diperoleh hasil yang bervariasi dengan hasil 8 atau dari 16 Unit Kerja memperoleh kinerja penilaian **baik**. 3 Unit Kerja memperoleh nilai **kurang baik**, 3 Unit Kerja memperoleh nilai **tidak baik**, dan sisanya 2 Unit Kerja nilainya kosong. Adapun Unit Kerja yang memperoleh nilai kepuasan tertinggi adalah unit LSIH dengan nilai 87.00 (Baik) dan unit Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan nilai 86.25 (Baik). Sedangkan Unit Kerja yang memperoleh nilai terendah yaitu unit Badan Usaha Akademik dengan nilai 56.25 (Tidak Baik). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan tidak ada Unit Kerja di UB yang mendapat nilai kepuasan kurang baik (tabel 6, gambar 7 dan 8).



Gambar 7: Persentase nilai kepuasan masyarakat terhadap layanan di Unit Kerja

Tabel 6: Hasil kepuasan masyarakat di Unit Kerja UB

No	Tempat Survei	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	BAK	77.84	B	Baik
2	BUK	75.04	C	Kurang Baik
3	BK	65.63	C	Kurang Baik
4	LPPM	74.08	C	Kurang Baik
5	LP3M	85.83	B	Baik
6	PERPUSTAKAAN	80.83	B	Baik
7	TIK	86.25	B	Baik
8	UPKK	81.13	B	Baik
9	LSIH	87.00	B	Baik
10	LSSR			
11	BUA	56.25	D	Tidak Baik
12	BUNA	56.96	D	Tidak Baik
13	RS-UB	56.88	D	Tidak Baik
14	RSGM-UB			
15	RSH-UB	85.00	B	Baik
16	KLINIK UB	78.75	B	Baik



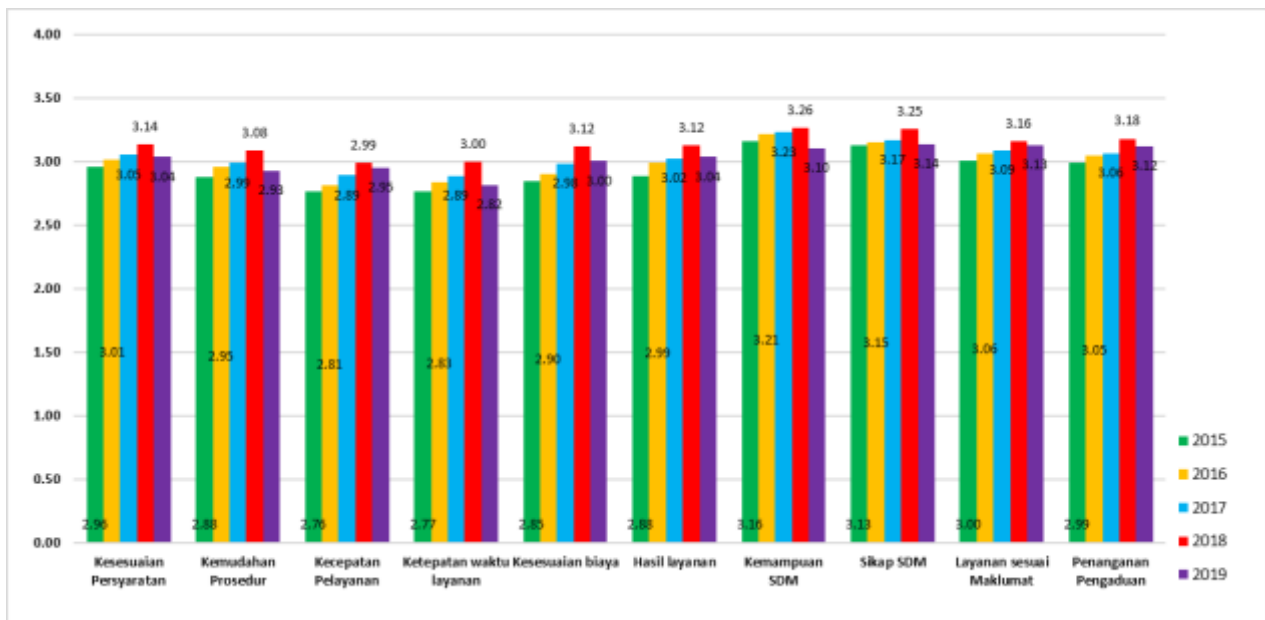
Gambar 8: Grafik Survei kepuasan pengguna jasa layanan Umum UB di Unit Kerja tahun 2019

## 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. Hal tersebut terlihat mulai tahun 2015 nilai kepuasan pengguna jasa UB ada pada nilai 64,67, kemudian terus meningkat sedikit demi sedikit hingga ditahun 2018 ini tingkat kepuasan masyarakat ada di nilai 78,24. adapun ditahun 2019 Hasil survei menunjukkan penurunan sedikit diangka 75,75. Hal tersebut menunjukkan bahwa UB perlu meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat / pengguna jasanya. 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

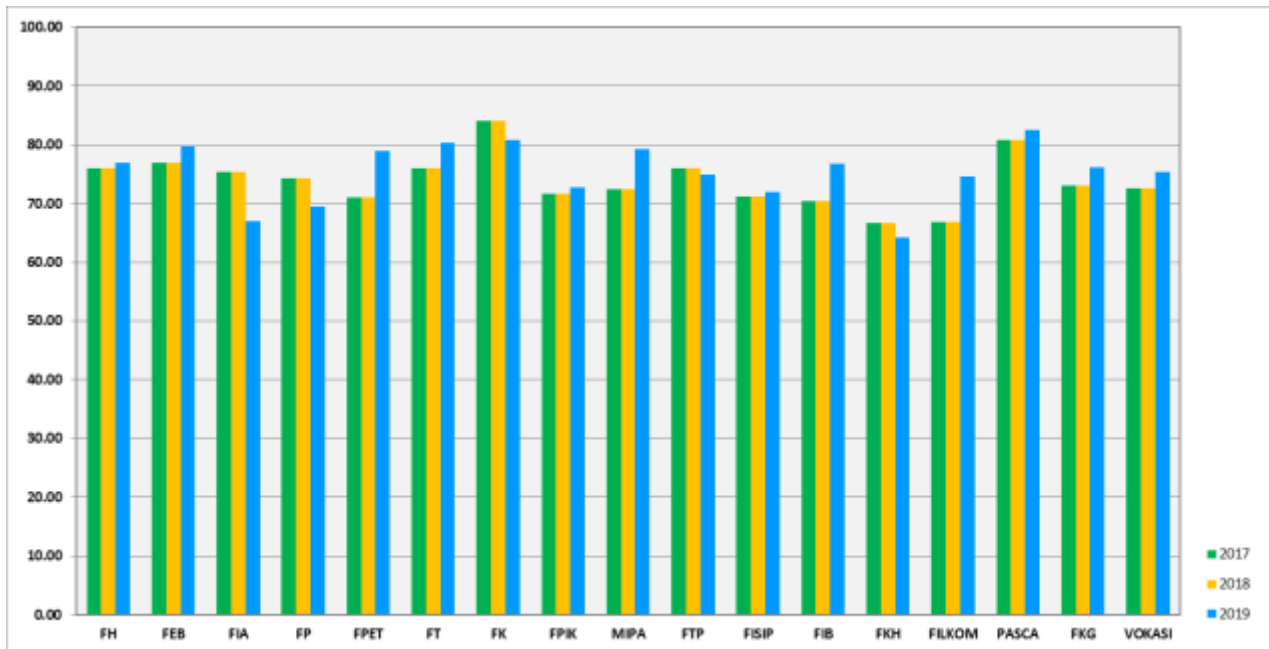


**Gambar 10: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa)**

Selain itu kami akan menyampaikan perkembangan nilai kualitas pelayanan di beberapa Fakultas dalam 3 tahun terakhir ini yaitu tahun 2017, 2018, dan 2019. Pada tahun 2019 ini dari 17 tempat survei, 12 diantaranya mengalami kenaikan nilai survei yaitu FH, FEB, F.PET, FT, FPIK, FMIPA, FISIP, FIB, FILKOM, PASCA, FKG, Vokasi. Dan 5 Fakultas lainnya mengalami penurunan nilai kepuasan yaitu FIA, FP, FK, FTP, dan FKH. Hasil tersebut bisa dilihat di tabel 7 dan gambar 11 dibawah ini.

**Tabel 7: Hasil Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Fakultas**

No	Tempat Survei	Tahun 2017		Tahun 2018 (permen 2017)		Tahun 2019 (permen 2017)	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	FH	71.14	B	75.96	C	76.91	B
2	FEB	69.38	B	76.98	B	79.79	B
3	FIA	74.83	B	75.38	C	67.07	C
4	FP	66.81	B	74.22	C	69.53	C
5	FPET	66.96	B	71.01	C	79.01	B
6	FT	72.75	B	75.96	C	80.36	B
7	FK	94.59	A	84.04	B	80.86	B
8	FPIK	69.87	B	71.67	C	72.73	B
9	MIPA	72.37	B	72.46	C	79.21	B
10	FTP	72.31	B	75.95	C	74.88	C
11	FISIP	72.26	B	71.21	C	71.92	C
12	FIB	66.28	B	70.37	C	76.75	B
13	FKH	66.96	B	66.71	C	64.24	D
14	FILKOM	65.29	B	66.80	C	74.64	C
15	PASCA	85.28	A	80.89	B	82.48	B
16	FKG	66.96	B	73.00	C	76.19	C
17	VOKASI	60.18	C	72.57	C	75.44	C



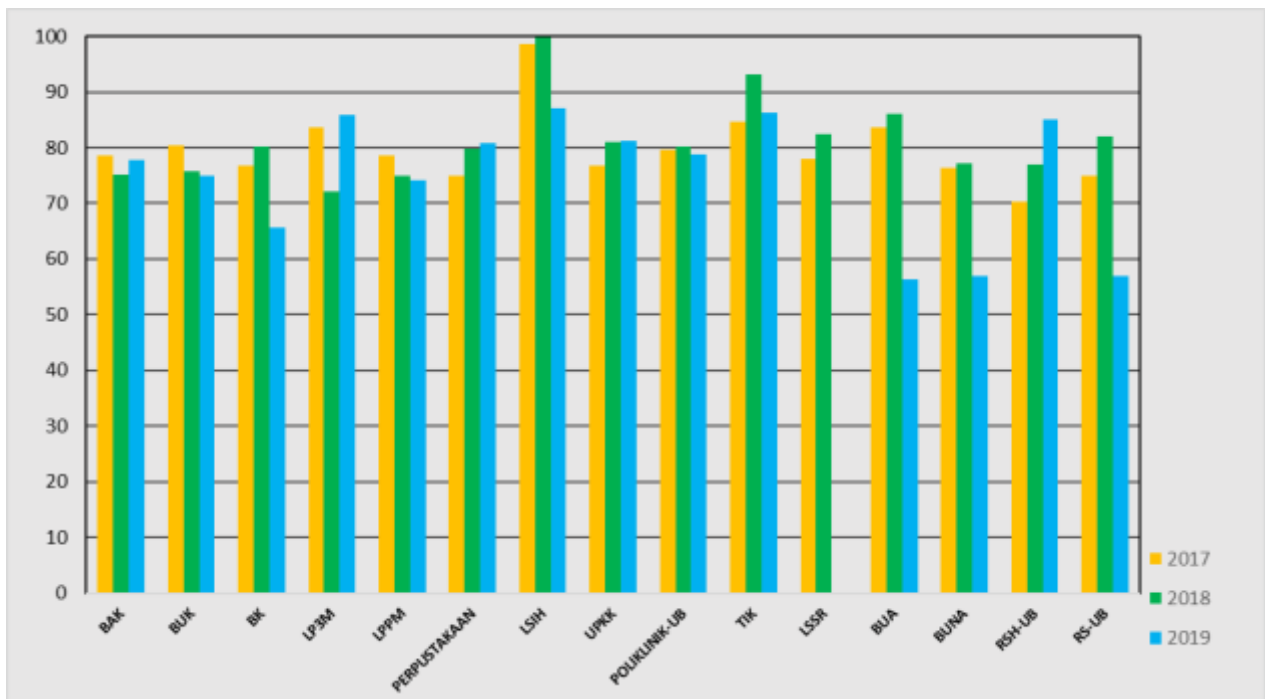
**Gambar 11: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Fakultas**

Selain itu, dari tiga kali pengukuran kualitas pelayanan di UB tahun 2017, 2018, dan 2019 diperoleh hasil peningkatan kepuasan dari pengguna jasa layanan UB di beberapa Unit Kerja di lingkungan UB. Pada tahun 2019 beberapa Unit Kerja mengalami peningkatan nilai kualitas layanan diantaranya BAK, LP3M, Perpustakaan, UPKK, dan RSH-UB. Adapun unit Kerja selain yang disebut tersebut mengalami penurunan nilai kepuasan layanan dari pengguna jasanya sampai akhir tahun 2019. Hasil selengkapnya bisa dilihat pada tabel 8 dan gambar 12.

**Tabel 8: Hasil Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Kerja**

No	Tempat Survei	Tahun 2017		Tahun 2018 (permen 2017)		Tahun 2019 (permen 2017)	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	BAK	78.67	B	75.24	C	77.84	B
2	BUK	80.49	B	75.80	C	75.04	C
3	BK	76.83	B	80.25	B	65.63	C
4	LP3M	83.62	A	72.11	C	85.83	B
5	LPPM	78.66	B	74.88	C	74.08	C
6	PERPUSTAKAAN	74.93	B	79.75	B	80.83	B
7	LSIH	98.58	A	99.75	A	87.00	B
8	UPKK	76.68	B	81.08	B	81.13	B
9	POLIKLINIK-UB	79.63	B	80.15	B	78.75	B
10	TIK	84.58	A	93.19	A	86.25	B
11	LSSR	77.95	B	82.50	B		
12	BUA	83.68	A	86.14	B	56.25	D
13	BUNA	76.35	B	77.17	B	56.96	D
14	RSH-UB	70.25	B	76.93	B	85.00	B
15	RS-UB	74.93	B	82.00	B	56.88	D





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

## 8. Kesimpulan

Demikian hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa) di Universitas Brawijaya Malang pada tahun 2019. Adapun rekapitulasi lebih lengkap (file excel) tentang nilai indeks kepuasan pengguna jasa di Fakultas dan Unit Kerja juga kami kirimkan. 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, 15 Januari 2020  
Ketua PIDK UB,

**Zulfaidah Penata Gama, S.Si., M.Si., Ph.D**  
NIP. 197202011997022001



**Disusun Oleh:**  
**Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan**  
**Universitas Brawijaya**

---

**Rektorat UB Lt. 2 Koridor**  
**0341 - 551611 ext. 366**  
**[pidk@ub.ac.id](mailto:pidk@ub.ac.id)**