



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester Pertama Tahun 2023

Divisi Informasi dan Kehumasan
Universitas Brawijaya
2023

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER PERTAMA TAHUN 2023**



Divisi Informasi dan Kehumasan
Universitas Brawijaya
2023

Disusun Oleh:

Prof. Dr. Muchamad Ali Safaat, SH., MH.

Dr. Tri Wahyu Nugroho, S.P.,M.Si

Zulfaidah Penata Gama, S.Si., M.Si., Ph.D.

Darmanto, S.Si., M.Si.

Dr. Dra. Lely Indah Mindarti, M.Si.

Ubayd Afafa R K, A.Md.

Agustya Primadiana, S.Kom.

Pramudya Eka Putri, S.Psi.

Tantina Arya Winanda, S.E.

Daftar Isi

Daftar Isi	i
Daftar Gambar	iii
Daftar Lampiran	v
Kata Pengantar	vi
1. Pendahuluan	1
2. Tujuan	1
3. Sasaran.....	1
4. Waktu dan Tempat	1
5. Metode Pengolahan Data	2
6. Hasil Survei	3
6.1 Profil Responden	3
6.2 Analisis SKM UB	4
6.3 Hasil SKM UB Per Jenis Responden	5
6.4 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas	6
6.5 Pembahasan Hasil SKM terhadap layanan Fakultas	7
6.5.1 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Hukum	7
6.5.2 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	8
6.5.3 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Administrasi.....	10
6.5.4 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Pertanian	11
6.5.5 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Peternakan	13
6.5.6 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Kedokteran	14
6.5.7 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Teknik	16
6.5.8 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas MIPA.....	17
6.5.9 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas FPIK.....	19
6.5.10 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	20
6.5.11 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Teknologi Pertanian	22
6.5.12 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Budaya.....	23
6.5.13 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Komputer.....	25
6.5.14 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Kedokteran Gigi	26
6.5.15 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Kedokteran Hewan	27
6.5.16 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Kesehatan	28
6.5.17 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Vokasi	29
6.5.18 Hasil SKM terhadap layanan Sekolah Pascasarjana.....	31
6.6 Hasil SKM terhadap layanan Unit Kerja	32

6.7	Pembahasan Hasil SKM terhadap layanan Unit Kerja	34
6.7.1	Hasil SKM terhadap layanan Rektorat	34
6.7.2	Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Adminsitrasi Layanan Akademik ..	35
6.7.3	Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Kemahasiswaan.....	36
6.7.4	Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Anggaran dan Perbendaharaan ...	37
6.7.5	Hasil SKM terhadap layanan Direktorat SDM.....	38
6.7.6	Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Aset	40
6.7.7	Hasil SKM terhadap layanan Divisi TU dan Kerumahtanggaan.....	41
6.7.8	Hasil SKM terhadap layanan Divisi Hukum	42
6.7.9	Hasil SKM terhadap layanan LPM.....	43
6.7.10	Hasil SKM terhadap layanan LPP	45
6.7.11	Hasil SKM terhadap layanan LPPM	46
6.7.12	Hasil SKM terhadap layanan LSIH.....	47
6.7.13	Hasil SKM terhadap layanan Perpustakaan	48
6.7.14	Hasil SKM terhadap layanan DTI	50
6.7.15	Hasil SKM terhadap layanan BUNA	51
6.7.16	Hasil SKM terhadap layanan DIK.....	52
6.7.17	Hasil SKM terhadap layanan RS-UB.....	54
6.7.18	Hasil SKM terhadap layanan Klinik	55
6.7.19	Hasil SKM terhadap layanan Protokoler.....	56
6.7.20	Hasil SKM terhadap layanan Senat Akademik Universitas.....	58
6.7.21	Hasil SKM terhadap layanan RSHP-UB.....	59
7.	Perkembangan Nilai IKM UB	60
7.1.	Perkembangan Nilai IKM Fakultas di UB	61
8.	Kesimpulan	62
9.	Saran dan Rekomendasi.....	62
10.	Daftar Pustaka	62
11.	Lampiran.....	64

Daftar Gambar

Gambar 1. Profil Jumlah Responden Semester Pertama Tahun 2023	3
Gambar 2. Profil jumlah responden setiap fakultas	4
Gambar 3. Jumlah responden Fakultas Hukum	7
Gambar 4. Jumlah responden Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	9
Gambar 5. Jumlah responden Fakultas Ilmu Administrasi.....	10
Gambar 6. Jumlah responden Fakultas Pertanian	12
Gambar 7. Jumlah responden Fakultas Peternakan	13
Gambar 8. Jumlah responden Fakultas Kedokteran	15
Gambar 9. Jumlah responden Fakultas Teknik	16
Gambar 10. Jumlah responden Fakultas MIPA.....	18
Gambar 11. Jumlah responden FPIK.....	19
Gambar 12. Jumlah responden FISIP	21
Gambar 13. Jumlah responden FTP	22
Gambar 14. Jumlah responden FIB	24
Gambar 15. Jumlah responden FILKOM.....	25
Gambar 16. Jumlah responden FKH.....	27
Gambar 17. Jumlah responden FIKES.....	28
Gambar 18. Jumlah responden Fakultas Vokasi.....	30
Gambar 19. Jumlah responden Pascasarjana	31
Gambar 20. Persentase nilai IKM pada unit kerja	33
Gambar 21. Jumlah responden layanan rektorat UB.....	34
Gambar 22. Jumlah responden DALA.....	35
Gambar 23. Jumlah responden Direktorat SDM.....	39
Gambar 24. Jumlah responden direktorat Aset	40
Gambar 25. Jumlah responden Divisi Hukum	42
Gambar 26. Jumlah responden LPM.....	44
Gambar 27. Jumlah responden LPP	45
Gambar 28. Jumlah responden LSIH	47
Gambar 29. Jumlah responden Perpustakaan	49
Gambar 30. Jumlah responden BUNA	51
Gambar 31. Jumlah responden DIK.....	53
Gambar 32. Jumlah responden RS-UB.....	54
Gambar 33. Jumlah responden Unit Klinik	55
Gambar 34. Jumlah responden Protokoler.....	57
Gambar 35. Jumlah responden SAU.....	58
Gambar 36: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB	60

Daftar Tabel

Tabel 1. Unsur Pelayanan yang Dievaluasi.....	2
Tabel 2. Interpretasi nilai IKM.....	3
Tabel 3: Nilai IKM Terhadap Layanan di Universitas Brawijaya.....	5
Tabel 4. Nilai IKM UB per-responden.....	6
Tabel 5: Hasil nilai IKM untuk layanan Fakultas	6
Tabel 6. Nilai IKM Fakultas Hukum	7
Tabel 7. Nilai IKM Fakultas Ekonomi dan Bisnis	9
Tabel 8. Nilai IKM Fakultas Ilmu Administrasi	11
Tabel 9. Nilai IKM Fakultas Pertanian	12
Tabel 10. Nilai IKM Fakultas Peternakan	14
Tabel 11. Nilai IKM Fakultas Kedokteran	15
Tabel 12. Nilai IKM Fakultas Teknik	17
Tabel 13. Nilai IKM Fakultas MIPA.....	18
Tabel 14. Nilai IKM FPIK.....	20
Tabel 15. Nilai IKM FISIP.....	21
Tabel 16. Nilai IKM FTP	23
Tabel 17. Nilai IKM FIB	24
Tabel 18. Nilai IKM FILKOM.....	26
Tabel 19. Nilai IKM FKH.....	27
Tabel 20. Nilai IKM FIKES	29
Tabel 21. Nilai IKM Fakultas Vokasi.....	30
Tabel 22. Nilai IKM pascasarjana.....	32
Tabel 23: Hasil Nilai IKM Unit Kerja UB	33
Tabel 24. Nilai IKM layanan Rektorat UB	34
Tabel 25. Nilai IKM layanan DALA	36
Tabel 26. Nilai IKM layanan Direktorat Kemahasiswaan	37
Tabel 27. Nilai IKM layanan Direktorat Anggaran.....	38
Tabel 28. Nilai IKM layanan SDM.....	39
Tabel 29. Nilai IKM layanan Direktorat Aset	40
Tabel 30. Nilai IKM layanan Divisi TU & Kerumahtanggan.....	41
Tabel 31. Nilai IKM layanan Divisi Hukum.....	43
Tabel 32. Nilai IKM layanan LPM	44
Tabel 33. Nilai IKM layanan LPP.....	45
Tabel 34. Nilai IKM layanan LPPM.....	46
Tabel 35. Nilai IKM layanan LSIH.....	48
Tabel 36. Nilai IKM layanan Perpustakaan.....	49

Tabel 37. Nilai IKM layanan DTI.....	50
Tabel 38. Nilai IKM layanan BUNA.....	52
Tabel 39. Nilai IKM layanan DIK	53
Tabel 40. Nilai IKM layanan RS-UB	54
Tabel 41. Nilai IKM layanan unit Klinik	56
Tabel 42. Nilai IKM layanan Protokoler	57
Tabel 43. Nilai IKM layanan Senat Akademik Universitas	58
Tabel 44. Nilai IKM layanan RSH.....	59
Tabel 45. Hasil Perkembangan Nilai IKM Fakultas di UB	61

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Beberapa Foto Sebaran QR-code SKM di meja layanan dan melalui media sosial	64
--	----

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT atas terselesaikannya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Universitas Brawijaya (UB) semester pertama tahun 2023. UB berkomitmen melaksanakan SKM secara tahunan dengan tujuan untuk *continuous improvement*. Namun, penyusunan laporan dibuat per semester untuk mengetahui perkembangan monitoring dan evaluasi masyarakat pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas dan unit kerja di lingkungan UB. Oleh karena itu, dengan adanya laporan semester pertama tahun 2023 menjadi bahan masukan untuk fakultas dan unit kerja memperbaiki layanan yang masih perlu ditingkatkan dan mempertahankan layanan yang telah dinilai sangat baik oleh pengguna.

Pelaksanaan SKM merupakan amanat PERMENPAN No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sekaligus menjadi bukti bahwa UB sebagai badan publik yang berkomitmen untuk menjaga mutu layanan. Hal ini selaras dengan capaian UB dalam Sistem Manajemen Mutu (SMM) berbasis ISO 9001:2008 dan mendukung proses penjaminan mutu lingkup internal Audit Internal Mutu (AIM). Dengan demikian, laporan ini diharapkan dapat dijadikan acuan awal oleh setiap pimpinan di fakultas dan unit kerja untuk menjaga mutu layanan yang diberikan.

Malang, 26 Juli 2023

Kepala Divisi Informasi dan Kehumasan

ttd

Zulfaidah Penata Gama, S.Si., M.Si.,Ph.D.

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER PERTAMA TAHUN 2023

1. Pendahuluan

Pelayanan publik kepada mahasiswa, *stakeholder* dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di Universitas Brawijaya (UB) berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun sebelumnya dikategorikan baik, akan tetapi UB masih perlu untuk selalu memperbaiki kualitas layanan kepada publik. Oleh karena itu, UB selalu mengevaluasi kepuasan layanan yang telah diberikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Selain untuk mengevaluasi performa layanan yang diselenggarakan di UB, SKM juga menjadi kebutuhan institusi dalam mendukung peraih Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) bertaraf nasional dan internasional serta mendukung sistem manajemen ISO 9001:2008.

Sebagaimana pada tahun-tahun sebelumnya, tahun ini UB juga telah melaksanakan SKM yang dilakukan secara online dengan cara menyebarkan dan menyediakan QR-Code berisi SKM di meja-meja layanan yang ada di lingkungan departemen, fakultas, lembaga, direktorat dan unit kerja. Selain itu, pelaksanaan SKM UB juga memanfaatkan beberapa sistem yang berelasi langsung dengan semua civitas akademika yaitu Sistem Akademik Dosen (SIADO), Sistem Akademik Mahasiswa (SIAM), dan presensi bagi tenaga kependidikan.

2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM di lingkungan UB untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan yang direpresentasikan berupa Indeks Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya informasi terkait IKM yang telah diperoleh bisa menjadi bahan evaluasi oleh pimpinan di level universitas, fakultas, hingga unit kerja dalam rangka peningkatan mutu layanan yang telah diberikan.

3. Sasaran

Target sasaran SKM Periode Januari-Juni tahun 2023 ini adalah semua pengguna layanan jasa termasuk di dalamnya adalah dosen, mahasiswa, alumni, dan *stake holder*.

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode semester genap tahun 2023 ini dilakukan di seluruh Unit Kerja, Direktorat, Departemen, dan Fakultas di lingkungan Universitas Brawijaya mulai Januari hingga Juni 2023.
- Penyebaran kuisioner SKM dilakukan melalui QR-Code yang diletakan di meja - meja layanan di Fakultas hingga Unit Kerja.

- Merekap dan melaporkan kuesioner yang telah diisi melalui *google form* dilaksanakan antara tanggal 1–31 Juli 2023.

b. Tempat

Survei dilaksanakan di tempat-tempat layanan di seluruh fakultas, direktorat, lembaga, dan unit kerja di Universitas Brawijaya.

5. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data hingga mendapatkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan konversinya mengacu pada PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Perhitungan IKM menggunakan nilai rata-rata tertimbang oleh jumlah unsur layanan yang disurvei. Jumlah unsur layanan ada 11 sebagaimana pada Tabel 1.

Tabel 1. Unsur Pelayanan yang Dievaluasi

NO	UNSUR PELAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2	Kemudahan Prosedur layanan
3	Kecepatan pelayanan
4	Ketepatan waktu layanan
5	Kewajaran Biaya Layanan
6	Layanan sesuai maklumat layanan
7	Hasil layanan sesuai standar layanan
8	Kemampuan Sumber Daya Manusia
9	Sikap Sumber daya Manusia
10	Kualitas sarana dan prasarana
11	Penanganan Pengaduan

Oleh karena itu, bobot nilai tertimbang yang digunakan sebagaimana pada persamaan (1).

$$Bobot_{Tertimbang} = \frac{1}{jumlah\ unsur\ layanan} = \frac{1}{11} = 0,091 \quad (1)$$

Selanjutnya, persamaan (1) digunakan untuk menghitung nilai IKM dengan pendekatan nilai rata-rata tertimbang sebagaimana pada persamaan (2).

$$IKM = \frac{total\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{total\ unsur\ terisi} \times Bobot_{Tertimbang} \quad (2)$$

Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM yang telah diperoleh dikalikan dengan 25 seperti pada persamaan (3).

$$\text{Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25 \quad (3)$$

Nilai hasil Konversi IKM selanjutnya digunakan untuk menetapkan kategori mutu pelayanan dengan kisaran A, B, C dan D yang masing-masing menunjukkan kinerja unit pelayanan 'sangat baik', 'baik', 'kurang baik' dan 'tidak baik' (Tabel 2).

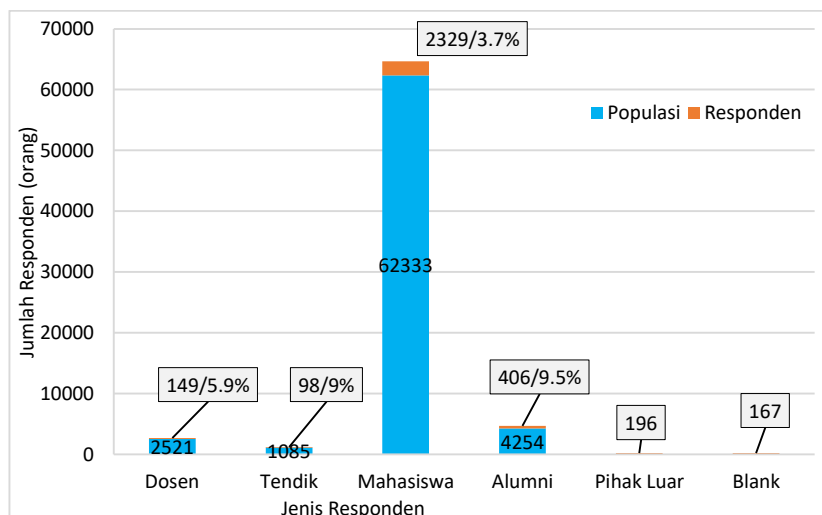
Tabel 2. Interpretasi nilai IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik
2	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
3	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
4	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik

6. Hasil Survei

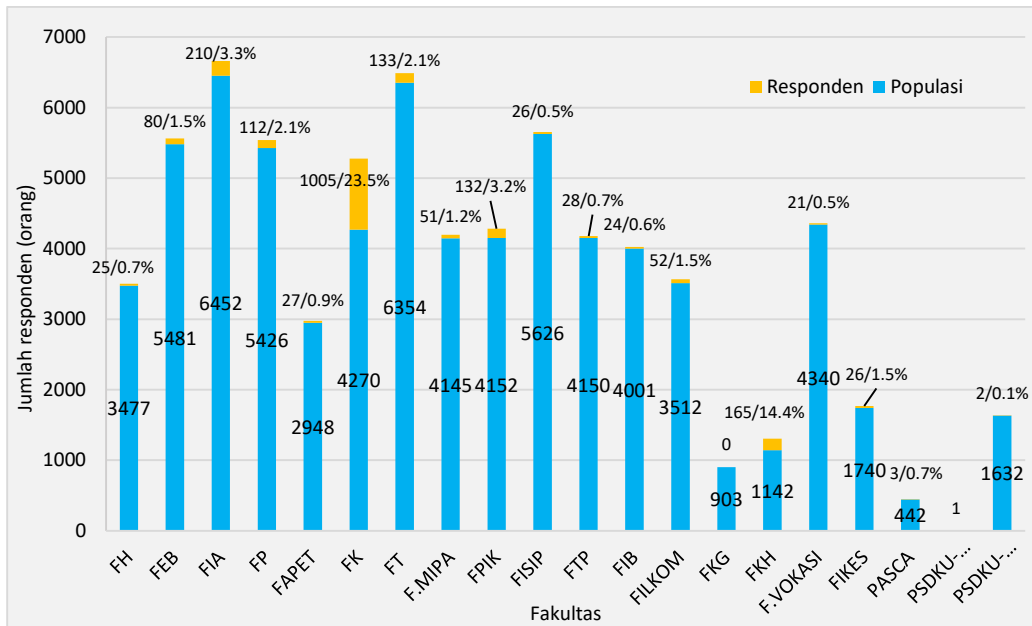
6.1 Profil Responden

Berdasarkan sumber dari sistem UB Satu Data per bulan Juni 2023, disebutkan bahwa jumlah populasi dosen, tendik, dan mahasiswa aktif di UB berturut-turut sebanyak 2521 dosen, 1085 tendik, dan 62333 mahasiswa. Hingga bulan Juni 2023 responden yang mengisi SKM se-UB yang mengikuti survei yaitu dosen sebanyak 149 orang (5.9%), tendik 98 orang (9%), mahasiswa 2329 orang (3.7%), lulusan 406 orang (9.5%) orang, pihak luar 196 orang, dan yg tidak ada informasi (blank) 167 orang sebagaimana Gambar 1.



Gambar 1. Profil Jumlah Responden Semester Pertama Tahun 2023

Secara umum partisipasi dosen, tendik, dan mahasiswa yang menjadi responden SKM pada periode semester pertama sebanyak 5% (3345) dan angka ini belum mencapai target responden yang ditetapkan yaitu 15% (10.000) dari populasi inti (civitas akademika UB). Oleh karena itu, diharapkan semester kedua tahun 2023 jumlah responden meningkat hingga minimal mencapai target responden yang ditetapkan.



Gambar 2. Profil jumlah responden setiap fakultas

Sebagaimana pada Gambar 2, persentase tertinggi jumlah responden SKM periode semester pertama tahun 2023 adalah Fakultas Kedokteran yaitu sebanyak 1005 responden (34.3%). Hal ini dapat dijadikan percontohan bagi fakultas dan unit kerja yang lain untuk memotivasi dan mengarahkan setiap pengguna layanan dalam memberikan umpan balik berupa pengisian SKM setelah mendapatkan layanan. Fakultas yang belum memiliki responden adalah Fakultas Kedokteran Gigi. Salah satu penyebab rendahnya jumlah responden di fakultas dan unit kerja dikarenakan kurangnya sosialisasi dan kontrol dari pimpinan terhadap petugas layanan untuk selalu mengarahkan pengguna layanan dalam mengisi SKM.

6.2 Analisis SKM UB

Sebagaimana pada Tabel 3, menunjukkan bahwa semua unsur layanan dinilai baik oleh para responden. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis layanan yang diterima. Sedangkan unsur layanan dengan nilai terendah adalah kecepatan layanan dan sarana prasarana. Hal ini terkait kecepatan dalam melayani ataupun kecepatan dalam pengadaan dan memperbaiki sarana prasarana yang kurang atau rusak seperti AC rusan, atap bocor, dan lain-lain. Meskipun telah mendapat nilai dalam kategori B/ baik, namun diharapkan semua unsur layanan kedepan berangsur-angsur terus mengalami peningkatan hingga mendapatkan kualitas layanan yang sangat baik yaitu kategori A.

Tabel 3: Nilai IKM Terhadap Layanan di Universitas Brawijaya

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.51	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.43	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.32	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.39	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan	3.34	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.44	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.43	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.47	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.42	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.30	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.41	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.37			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.37×25) = 84.27			
Mutu Pelayanan = 84.27			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.3 Hasil SKM UB Per Jenis Responden

Berdasarkan data pada Tabel 4, nilai yang diberikan oleh responden terhadap layanan yang diterima bervariasi. Pada survei periode semester pertama tahun 2023 ini, responden mahasiswa UB dan alumni memberikan penilaian kategori baik untuk IKM UB. Sedangkan responden dosen, tenaga kependidikan, dan pihak luar memberikan penilaian sangat baik kepada UB. Oleh karena itu, penting bagi pimpinan di level universitas, fakultas, departemen, hingga unit kerja untuk dapat mempertahankan kualitas layanan yang sudah sangat baik dan meningkatkan kualitas layanan yang langsung dirasakan oleh mahasiswa maupun lulusan/ alumni.

Tabel 4. Nilai IKM UB per-responden

Responden	Hasil Survei	
	Nilai	Mutu Layanan
Dosen UB	90.14	Sangat Baik
Tendik UB	88.57	Sangat Baik
Mahasiswa UB	83.19	Baik
Lulusan	84.65	Baik
Pihak Luar/ Masyarakat	90.15	Sangat Baik

6.4 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas

Berdasarkan hasil Analisa SKM pada Tabel 5, secara umum rata-rata nilai IKM terhadap layanan di lingkungan fakultas adalah 82.33 kategori baik. Fakultas yang memperoleh nilai tertinggi IKM pada periode semester pertama tahun 2023 ini adalah Fakultas Pertanian dengan nilai 90.10 kategori sangat baik. Adapun fakultas yang memperoleh nilai terendah adalah Fakultas Peternakan dengan nilai 73.17 kategori kurang baik, dan Fakultas Kedokteran Hewan dengan nilai 75.46 kategori kurang baik. Kedepan diharapkan masing-masing pimpinan fakultas bisa terus meningkatkan kualitas layanan hingga bisa dinilai sangat baik oleh civitas akademika.

Tabel 5: Hasil nilai IKM untuk layanan Fakultas

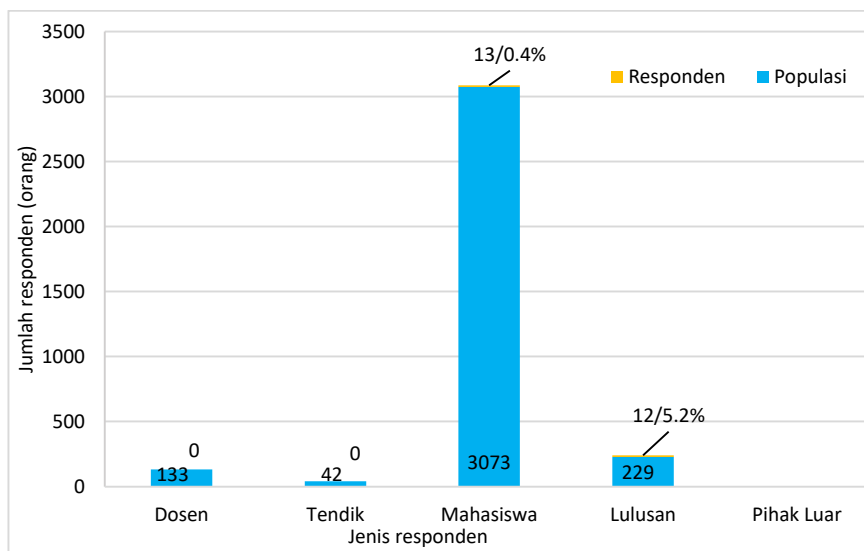
No	Tempat Survei	Jumlah Responden	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	FH	25	83.07	Baik
2	FEB	80	87.22	Baik
3	FIA	210	77.55	Baik
4	FP	112	90.10	Sangat Baik
5	FAPET	27	73.17	Kurang Baik
6	FT	133	87.14	Baik
7	FK	1005	84.56	Baik
8	FPIK	132	81.38	Baik
9	F.MIPA	51	83.82	Baik
10	FTP	28	85.50	Baik
11	FISIP	26	81.61	Baik
12	FIB	24	81.66	Baik
13	FKH	165	75.46	Kurang Baik
14	FILKOM	52	85.15	Baik
15	FKG	Tidak ada responden		
16	FIKES	26	82.56	Baik
17	F. VOKASI	21	79.39	Baik
18	PASCA	3	80.25	Baik

6.5 Pembahasan Hasil SKM terhadap layanan Fakultas

Dalam bab ini akan dijelaskan hasil survei per Fakultas mulai dari jumlah responden, hingga rincian nilai per unsur layanan yang ada pada masing-masing Fakultas.

6.5.1 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Hukum

Sebagaimana data pada Gambar 3, jumlah populasi Fakultas Hukum (FH) terdiri dari 133 dosen, 42 tendik, 3073 mahasiswa, 229 lulusan. Namun demikian, responden SKM dari FH hanya 13 mahasiswa (0.4%), dan lulusan 12 orang (5.2%). Ada beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya minat civitas FH menjadi responden yaitu tidak adanya sosialisasi dari pimpinan fakultas, departemen, dan unit kerja di FH terhadap dosen, tendik, dan mahasiswa akan pentingnya SKM untuk keperluan institusi.



Gambar 3. Jumlah responden Fakultas Hukum

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 6, FH mendapat nilai **IKM 83.07** dengan **kategori baik**. Semua unsur layanan FH dinilai baik oleh para responden. Namun demikian, capaian IKM tersebut masih belum menggambarkan secara benar kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan dikarenakan responden yang mengisi SKM sangat rendah yaitu hanya 25 responden (0.7%) dari populasi FH yaitu sekitar 3477 orang.

Unsur layanan yang paling tinggi nilainya adalah kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis layanan yang diterima. Adapun unsur yang memperoleh penilaian paling rendah adalah Perilaku petugas dalam pelayanan. Hal ini penting untuk diperbaiki oleh FH dikarenakan salah satu hal penting dalam pelayanan adalah SDM yang memberikan layanan.

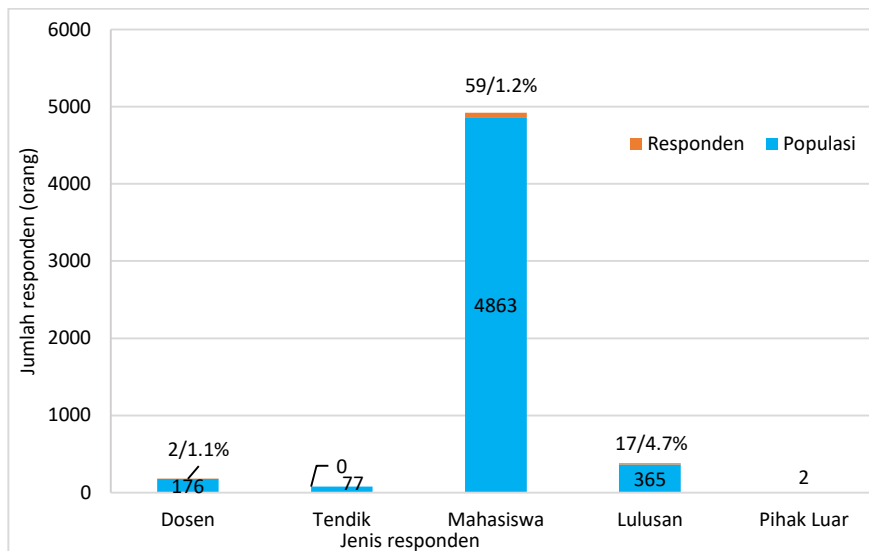
Tabel 6. Nilai IKM Fakultas Hukum

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.64	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.40	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.20	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.20	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.40	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.44	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.48	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.52	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.00	C
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.36	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.28	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.32			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.32×25) = 83.07			
Mutu Pelayanan = 83.07			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.2 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Berdasarkan informasi dari UB satu data periode semester pertama tahun 2023, jumlah populasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) berjumlah 176 dosen, 77 tendik, 4863 mahasiswa, dan 365 lulusan. Akan tetapi, responden SKM yang menilai FEB masih rendah yaitu dari populasi sekitar 5481 orang, responden yang mengisi SKM sebanyak 80 (1.5%). Rincian rseponden tersebut adalah dosen sebanyak 2 orang (1.1%), mahasiswa 59 orang (1.2%), lulusan 17 orang (4.7%), dan pihak luar 2 orang sebagaimana pada Gambar 4. Sedikitnya jumlah responden SKM di FEB dikarenakan fakultas belum sepenuhnya pimpinan mengawal dan mensosialisasikan kepada petugas layanan untuk mengarahkan pelanggan mengisi SKM setelah menerima layanan.



Gambar 4. Jumlah responden Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Sebagaimana pada Tabel 7, FEB mendapatkan **nilai IKM 87.22 kategori baik**. Setengah dari unsur layanan di FEB (5 unsur layanan) mendapat penilaian baik dari responden. Dan 5 unsur layanan lainnya memperoleh penilaian sangat baik. Unsur layanan terbaik adalah kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis layanan dan sarana prasarana. Kedepan FEB perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang sudah baik menjadi sangat baik untuk semua unsur layanan.

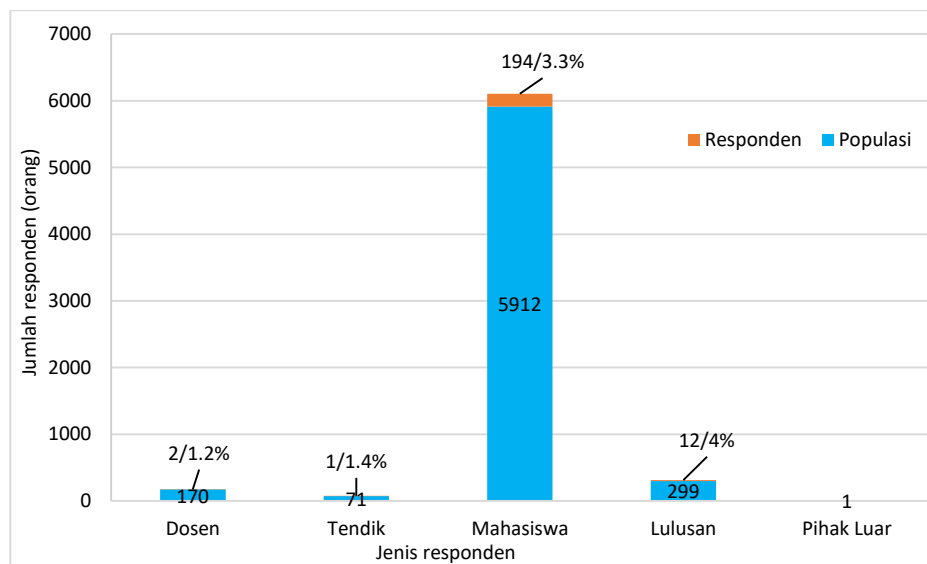
Tabel 7. Nilai IKM Fakultas Ekonomi dan Bisnis

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.68	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.46	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.45	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.48	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.56	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.54	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.54	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.50	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.46	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.64	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.46	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.49			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.49×25) = 87.22			
Mutu Pelayanan = 87.22			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.3 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Administrasi

Sebagaimana data pada Gambar 5, jumlah populasi di Fakultas Ilmu Administrais (FIA) pada periode semester pertama tahun 2023 sebanyak 170 dosen, 71 tendik, 5912 mahasiswa, dan 299 lulusan. Sedangkan jumlah responden yang ada masih rendah yaitu dari populasi sekitar 6452 orang, hanya 210 responden yang mengisi SKM. (3.3%). Rincian rseponden tersebut adalah dosen 2 orang (1.2%), tendik 1 orang (1.4%), mahasiswa 194 orang (3.3%), alumni 12 orang (4%), dan pihak luar 1 orang. Faktor utama rendahnya responden survei adalah kurangnya kesadaran tentang pentingnya SKM sehingga berdampak kurangnya pengisian SKM oleh civitas di lingkungan FIA.



Gambar 5. Jumlah responden Fakultas Ilmu Administrasi

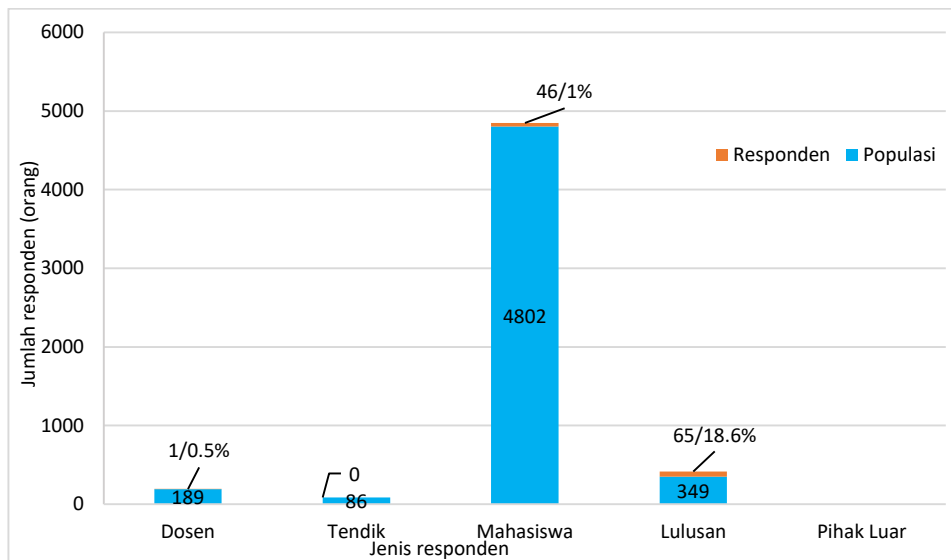
Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 8, FIA mendapatkan **nilai IKM 77.55 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan di FIA dinilai baik oleh responden. Akan tetapi ada 1 unsur layanan yang memperoleh penilaian kurang baik sekaligus nilai terendah yaitu kecepatan waktu pelayanan. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Beberapa saran yang dirasakan responden adalah kecepatan dalam layanan, penambahan sarana prasarana area parkir, perawatan sarana prasarana yang rusak, dan sikap petugas dalam melayani.

Tabel 8. Nilai IKM Fakultas Ilmu Administrasi

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.26	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.09	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.03	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.10	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.14	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.15	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.20	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.19	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.06	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.17	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.08	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.10			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.10×25) = 77.55			
Mutu Pelayanan = 77.55			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.4 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Pertanian

Berdasarkan informasi dari UB satu data periode semester pertama tahun 2023, jumlah populasi di Fakultas Pertanian (FP) berjumlah 189 dosen, 86 tendik, 4802 mahasiswa, dan 349 lulusan. Dari populasi sekitar 5426 orang, responden yang mengisi SKM sebanyak 112 (2.1%). Rincian responden tersebut adalah dosen 1 orang (0.5%), mahasiswa 46 orang (1%), dan alumni 65 orang (18.6%) sebagaimana pada Gambar 6. Jumlah responden ini masih sedikit jika dibanding total populasi yang ada sehingga perlu adanya dorongan pimpinan FP kepada civitas akademika untuk mengarahkan pelanggan menilai layanan melalui SKM.



Gambar 6. Jumlah responden Fakultas Pertanian

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 9, FP mendapatkan **nilai IKM 90.10 kategori sangat baik**. 10 dari 11 unsur layanan di FP mendapatkan penilaian dengan kategori sangat baik dari responden. Hal ini menjadi bukti kondisi sebagian besar civitas akademika FP puas terhadap layanan yang diberikan. Beberapa saran dari responden adalah kualitas layanan yang ada patut dipertahankan dan ditingkatkan pada kualitas seperti kecepatan layanan administrasi.

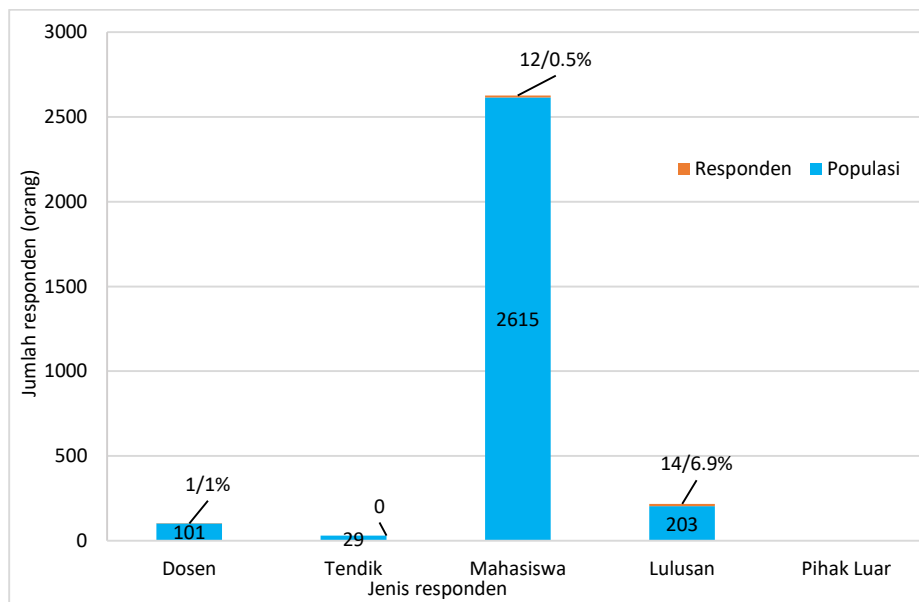
Tabel 9. Nilai IKM Fakultas Pertanian

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.70	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.62	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.51	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.60	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.71	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.67	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.67	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.72	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.68	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.58	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.60	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
	Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.60		
	Nilai IKM setelah dikonversi (3.60 x 25) = 90.10		
	Mutu Pelayanan = 90.10		
	Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)		

6.5.5 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Peternakan

Berdasarkan data pada Gambar 7, jumlah populasi di Fakultas Peternakan (FPET) periode semester pertama tahun 2023 sebanyak 101 dosen, 29 tendik, 2615 mahasiswa, dan 203 lulusan. Dari jumlah total populasi sekitar 2948, responden yang ada di FPET hanya 27 orang (0.9%) dengan rincian dosen 1 orang (1%), mahasiswa 12 orang (0.5%), dan lulusan 14 orang (6.9%). Jumlah responden ini sangat sedikit jika dibandingkan populasinya. Hal ini dikarenakan fakultas belum sepenuhnya mensosialisasikan dan mengarahkan kepada civitas di FP untuk memberikan penilaian layanan yang telah diterima.



Gambar 7. Jumlah responden Fakultas Peternakan

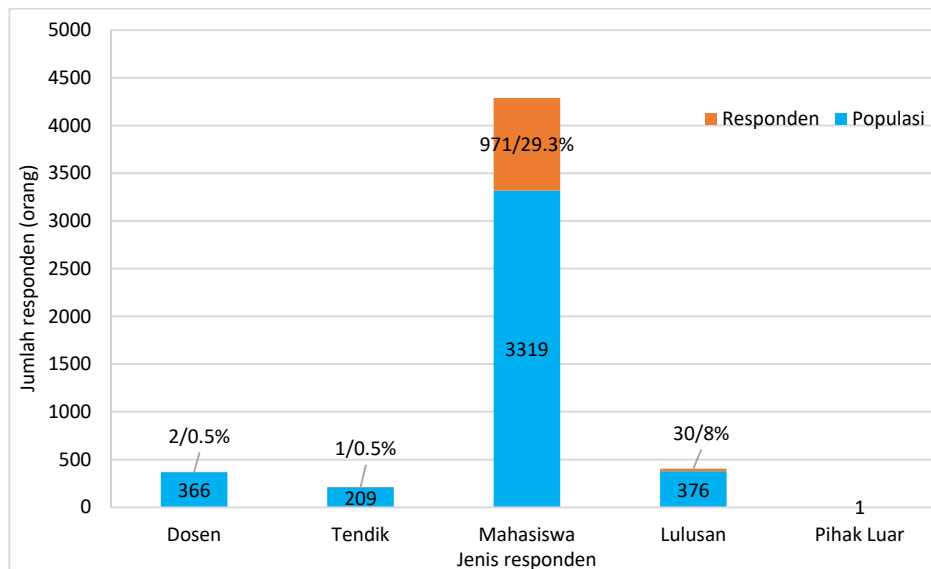
Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 10, FAPET mendapatkan **nilai IKM 73.17 kategori kurang baik**. Sebagian besar unsur layanan di FAPET memperoleh penilaian kurang baik dan hanya ada 3 unsur layanan yang memperoleh nilai baik. Hal ini harus menjadi perhatian pimpinan di FAPET khususnya pada perbaikan sikap petugas dalam melayani, kecepatan, dan ketepatan waktu layanan menjadi unsur layanan yang memperoleh nilai terendah, maka dapat dijadikan fokus awal dalam perbaikan kualitas layanan di lingkungan FAPET.

Tabel 10. Nilai IKM Fakultas Peternakan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.00	C
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	2.89	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.81	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	2.89	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.26	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.04	C
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.07	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	2.85	C
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	2.78	C
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.07	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	2.85	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.93			
Nilai IKM setelah dikonversi (2.93×25) = 73.17			
Mutu Pelayanan = 73.17			
Kinerja Unit Pelayanan = C (Kurang Baik)			

6.5.6 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Kedokteran

Berdasarkan informasi dari sistem UB satu data periode semester pertama tahun 2023, jumlah populasi di Fakultas Kedokteran (FK) berjumlah 366 dosen, 209 tendik, 3319 mahasiswa, dan 376 lulusan. Dari jumlah populasi sekitar 4270, 1005 responden (23.5%) telah mengikuti SKM di FK dengan mayoritas responden adalah mahasiswa sebanyak 971 orang (29.3%) sebagaimana Gambar 8. FK berhasil memberikan informasi dan mengarahkan civitas dalam pengisian SKM khususnya pada mahasiswa sebagai pengguna layanan terbanyak dalam departemen dan fakultas sehingga kondisi ini patut dicontoh oleh fakultas lain.



Gambar 8. Jumlah responden Fakultas Kedokteran

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 11, FK mendapatkan **nilai IKM 84.56 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan di FK memperoleh penilaian baik. nilai tertinggi sekaligus satu-satunya unsur yang memperoleh nilai sangat baik adalah kompetensi petugas layanan. Hal positif ini sangat bagus dikarenakan kompetensi petugas layanan dinilai sudah baik dan perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan. Beberapa saran dan masukan dari responden yaitu menilai layanan sudah baik dan meminta perbaikan atau penambahan sarana prasarana yang ada seperti perbaikan AC dan lift yang sering rusak. Kemudian penambahan area belajar Bersama dan area parkir juga disampaikan oleh responden.

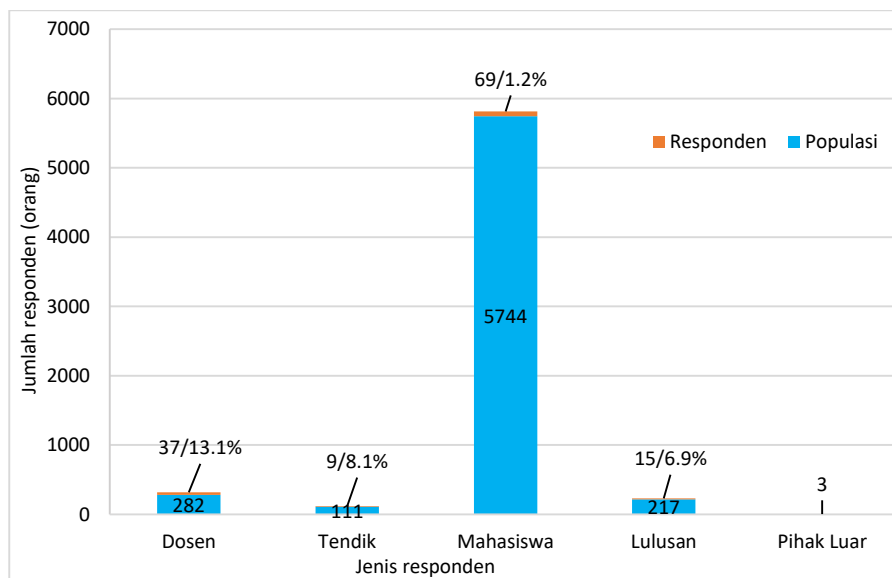
Tabel 11. Nilai IKM Fakultas Kedokteran

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.52	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.49	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.44	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.50	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.18	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.47	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.48	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.54	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.46	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.14	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.35	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.38			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.38 x 25) = 84.56			
Mutu Pelayanan = 84.56			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.7 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Teknik

Sebagaimana data pada Gambar 9, jumlah populasi di Fakultas Teknik (FT) pada semester pertama tahun 2023 sebanyak 282 dosen, 111 tendik, 5744 mahasiswa, dan 217 lulusan. Dari jumlah populasi sekitar 6354 orang, responden yang mengisi SKM di FT sebanyak 133 orang (2.1%) dengan rincian dosen 37 orang (13.1%), tendik 8 orang (9.1%), mahasiswa 69 orang (1.2%), lulusan 15 orang (6.9%), dan 3 orang pihak luar. Jumlah responden dibanding populasi yang ada di FT masih perlu ditingkatkan terutama pada responden mahasiswa. Sehingga dalam semester berikutnya ditahun 2023 ini menjadi bahan evaluasi untuk mengarahkan civitas akademika di FT untuk berpartisipasi menilai layanan yang telah diterima.



Gambar 9. Jumlah responden Fakultas Teknik

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 12, FT mendapatkan **nilai IKM 87.14 kategori baik**. Dari 11 unsur layanan, 6 diantaranya dinilai sangat baik oleh responden, dan 5 unsur layanan dinilai baik. Nilai tertinggi ada pada unsur kompetensi petugas dan sikap petugas layanan. Hasil ini merupakan kondisi yang positif bagi FT karena unsur tersebut adalah hal yang

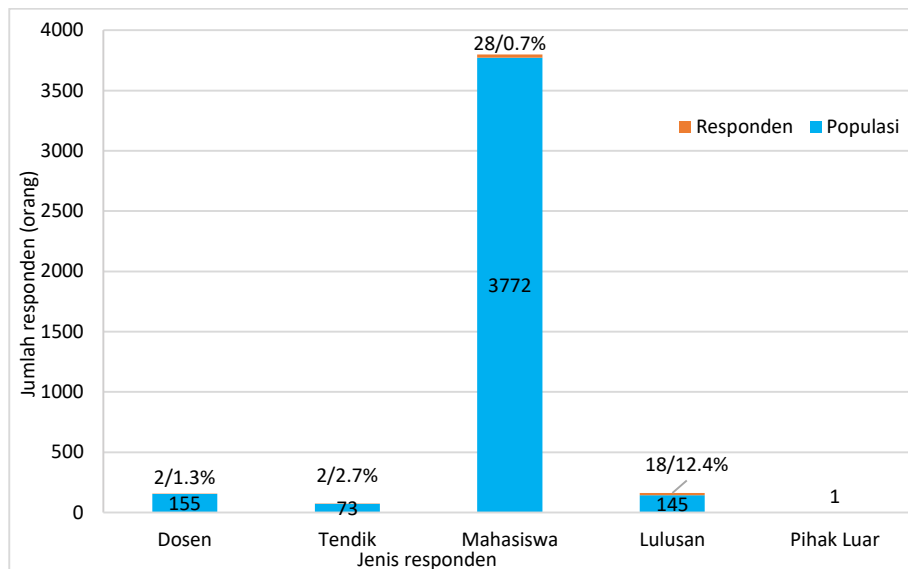
sangat penting dalam sebuah pelayanan. Adapun unsur layanan dengan nilai terendah adalah kecepatan layanan dan ketepatan waktu layanan. Beberapa saran dari responden adalah pertahankan kualitas layanan yang ada, peningkatan kecepatan layanan, dan perbaikan atau penambahan sarana prasarana seperti yang ada di kelas dan laboratorium.

Tabel 12. Nilai IKM Fakultas Teknik

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.62	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.52	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.35	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.41	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.53	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.57	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.60	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.62	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.61	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.44	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.49			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.49 \times 25) = 87.14$			
Mutu Pelayanan = 87.14			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.8 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas MIPA

Berdasarkan sistem UB satu data periode semester pertama tahun 2023, disebutkan bahwa jumlah populasi di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) berjumlah 155 dosen, 73 tendik, 3772 mahasiswa, dan 145 lulusan. Dari jumlah total populasi sekitar 4145 orang, responden yang mengisi SKM di FMIPA adalah 51 orang (1.2%) dengan rincian dosen 2 orang (1.3%), tendik 2 orang (2.7%), mahasiswa 28 orang (0.7%), lulusan 18 orang (12.4%), dan 1 orang pihak luar. Sebagaimana pada Gambar 10, Jumlah responden dibanding populasi yang ada sangatlah rendah. Hal ini dikarenakan belum maksimalnya arahan kepada civitas akademika di lingkungan MIPA terkait mengisi survei kepuasan terhadap layanan yang diterima.



Gambar 10. Jumlah responden Fakultas MIPA

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 13, FMIPA mendapatkan **nilai IKM 83.82 kategori baik**. Seluruh unsur layanan di FMIPA mendapat penilaian baik dari responden. Unsur layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Kesesuaian persyaratan pelayanan dan kemudahan prosedur layanan. Adapun unsur layanan yang memperoleh nilai terendah adalah kecepatan layanan. Beberapa saran responden diantaranya kualitas layanan yang ada saat ini sudah baik dan perlu ditingkatkan dari sisi kecepatan layanan.

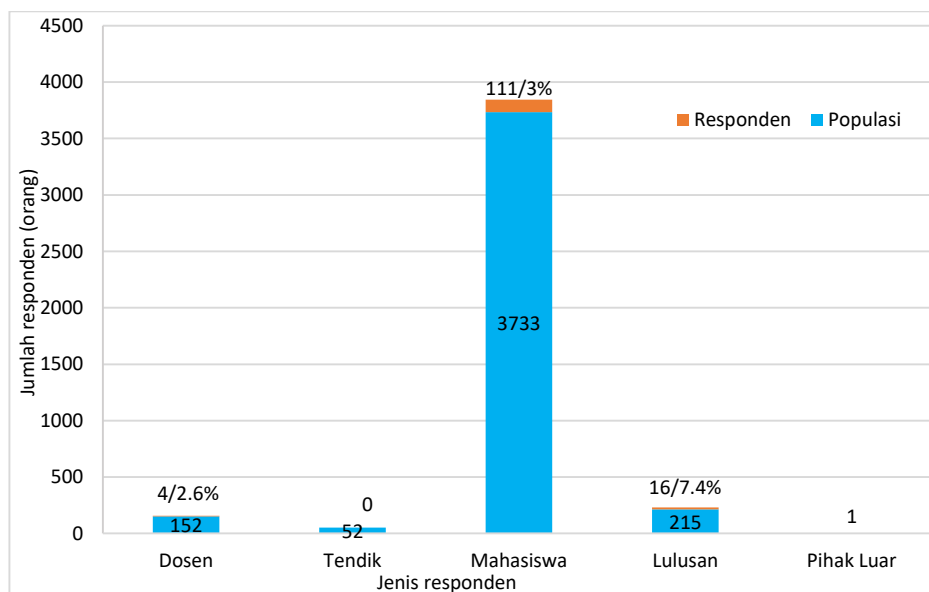
Tabel 13. Nilai IKM Fakultas MIPA

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.49	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.49	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.29	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.31	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.29	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.39	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.39	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.47	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.51	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.27	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.33	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.35			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.35 x 25) = 83.82			
Mutu Pelayanan = 83.82			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.9 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas FPIK

Berdasarkan sistem UB satu data periode semester pertama tahun 2023, jumlah populasi di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK) berjumlah 152 dosen, 52 tendik, 3733 mahasiswa, dan 215 lulusan. Dari jumlah total populasi sekitar 4152 orang, responden yang memberikan penilaian melalui SKM sebanyak 132 orang (3.2%) dengan rincian dosen 4 orang (2.6%), mahasiswa 111 orang (3%), dan lulusan 16 orang (7.4%) sebagaimana pada Gambar 11. Jumlah responden saat ini sudah cukup, akan tetapi perlu ditingkatkan hingga nanti akhir tahun 2023. Sehingga kedepan FPIK perlu mengadakan sosialisasi dan arahan lebih intensif terkait partisipasi responden dalam pengisian SKM.



Gambar 11. Jumlah responden FPIK

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 14, FPIK **mendapatkan nilai IKM 81.38 kategori baik**. Semua unsur layanan mendapatkan penilaian baik dari responden. Nilai tertinggi adalah kesesuaian persyaratan layanan. Adapun nilai terendah adalah kemudahan prosedur layanan. Kecepatan layanan, kualitas sarana prasarana, dan penanganan pengaduan juga memperoleh nilai rendah. Beberapa saran dan masukan dari responden diantaranya sikap petugas dalam melayani supaya ramah, perbaikan beberapa sarana prasarana seperti AC, bangku kuliah, alat laboratorium, dan pengadaan CCTV di area parkir yang sering terjadi kehilangan helm. Hal ini

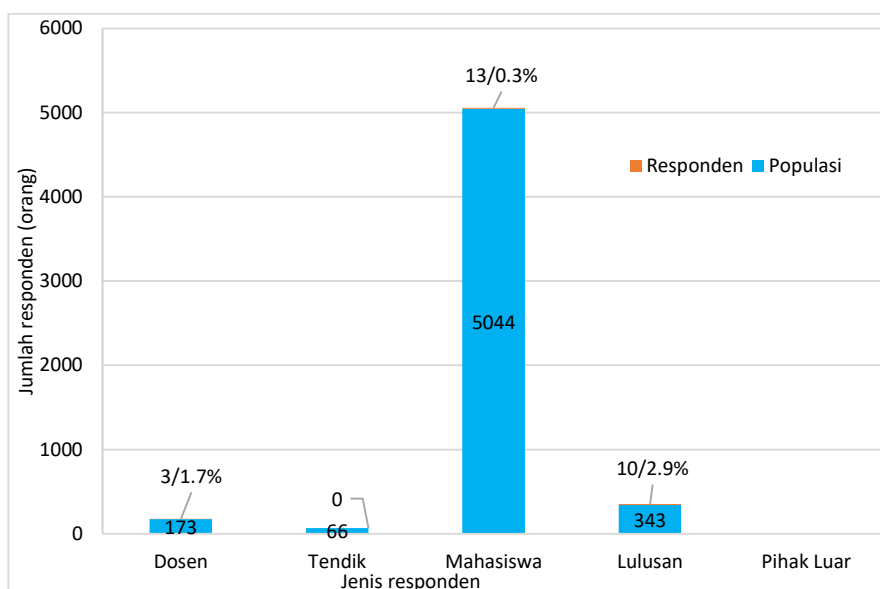
tentunya harus menjadi fokus perbaikan di lingkungan FPIK supaya kualitas kegiatan belajar mengajar menjadi baik.

Tabel 14. Nilai IKM FPIK

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.47	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.18	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.20	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.28	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.33	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.33	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.30	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.35	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.31	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.20	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.20	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.26			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.26×25) = 81.38			
Mutu Pelayanan = 81.38			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.10 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Sebagaimana data pada Gambar 12, jumlah populasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) pada semester pertama tahun 2023 sebanyak 173 dosen, 66 tendik, 5044 mahasiswa, dan 343 lulusan. Dari jumlah total populasi sekitar 5626, responden yang mengikuti SKM di FISIP sebanyak 26 orang (0.5%) dengan rincian dosen 3 orang (1.7%), mahasiswa 13 orang (0.3%), dan lulusan 10 orang (2.9%). Jumlah responden ini masih sedikit dibanding populasi civitas yang merasakan layanan di lingkungan FISIP.



Gambar 12. Jumlah responden FISIP

Sebagaimana hasil analisis pada Tabel 15, FISIP mendapatkan **nilai IKM 81.61 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan mendapatkan penilaian baik dari responden. Namun begitu ada 2 unsur layanan yang memperoleh nilai kurang baik yaitu kecepatan layanan dan penanganan pengaduan. Kecepatan layanan yang dimaksud adalah layanan-layanan kepada civitas akademika. Termasuk beberapa unsur layanan yang perlu menjadi bahan perbaikan adalah penanganan pengaduan yang dirasa responden masih lama dalam penyelesaiannya. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah sikap petugas dalam melayani. Hal ini menjadi modal yang baik karena sikap petugas layanan merupakan hal penting dalam suatu layanan.

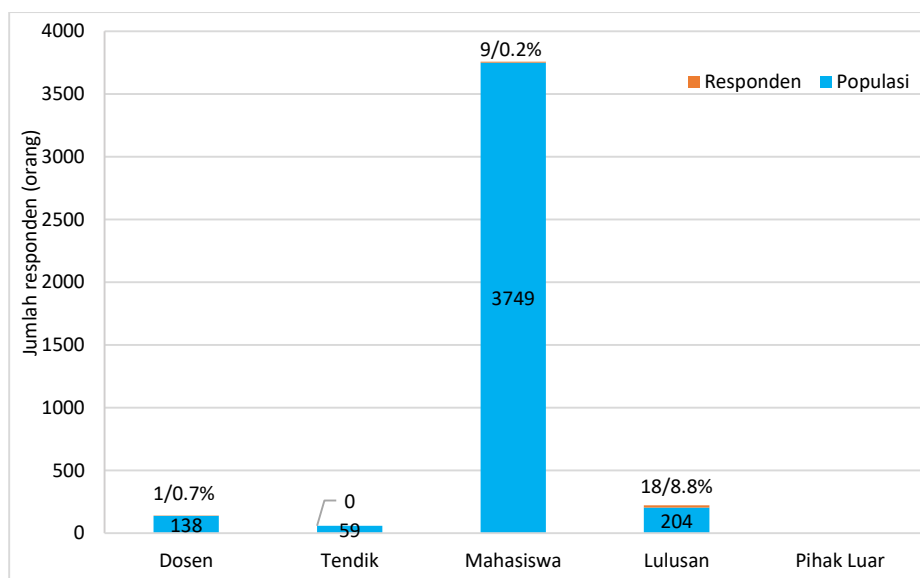
Tabel 15. Nilai IKM FISIP

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.35	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.35	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.04	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.23	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.38	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.38	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.38	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.35	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.42	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.38	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.00	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.26			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.26×25) = 81.61			
Mutu Pelayanan = 81.61			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.11 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Teknologi Pertanian

Berdasarkan sistem UB satu data periode semester pertama tahun 2023, jumlah populasi di Fakultas Teknologi Pertanian (FTP) sebanyak 138 dosen, 59 tendik, 3749 mahasiswa, dan 204 lulusan. Dari jumlah total populasi sekitar 4150, responden yang mengisi SKM di FTP sebanyak 28 orang (0.7%) dengan rincian dosen 1 orang (0.7%), mahasiswa 9 orang (0.2%), dan lulusan 18 orang (8.8%) sebagaimana pada Gambar 13. Jumlah responden yang sangat sedikit ini menjadi bahan evaluasi dalam pelaksanaan SKM berikutnya sehingga kedepan para mahasiswa perlu diberikan sosialisasi dan pemahaman tentang pentingnya memberikan penilaian terhadap layanan institusinya.



Gambar 13. Jumlah responden FTP

Sebagaimana hasil analisis pada Tabel 16, nilai IKM FTP adalah **85.50 dalam kategori baik**. Dari 11 unsur layanan, 4 diantaranya memperoleh nilai sangat baik, dan sisanya 7 unsur memperoleh nilai baik. Unsur layanan tarif layanan dan kesesuaian pelayanan dengan maklumat

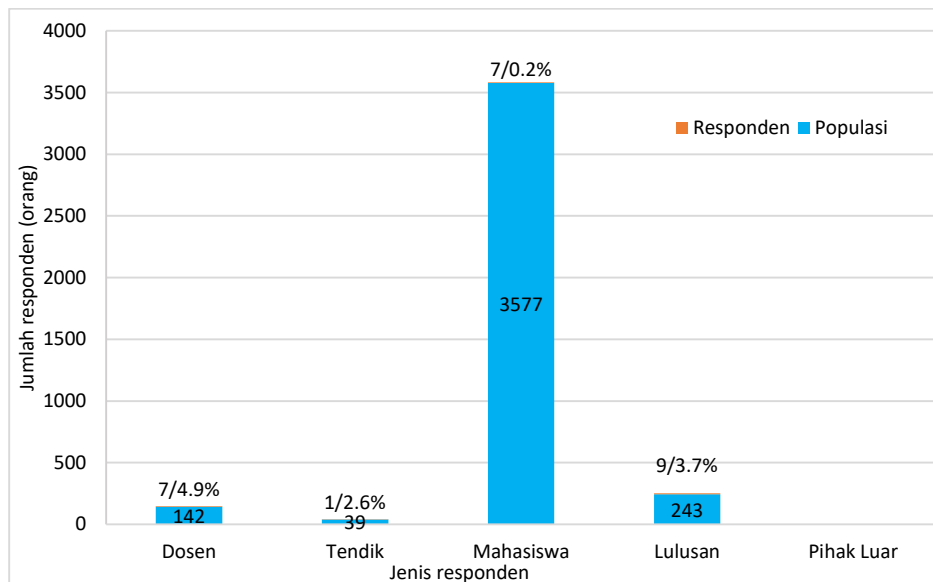
layanan. Adapun unsur layanan yang memperoleh nilai terendah adalah kecepatan layanan. Beberapa saran dan masukan terkait peningkatan kualitas layanan akademik di lingkungan FTP.

Tabel 16. Nilai IKM FTP

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.54	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.43	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.21	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.29	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.68	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.68	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.61	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.46	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.36	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.43	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.32	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.42			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.42×25) = 85.50			
Mutu Pelayanan = 85.50			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.12 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Budaya

Sebagaimana data pada Gambar 14, jumlah populasi di Fakultas Ilmu Budaya (FIB) pada semester pertama tahun 2023 sebanyak 142 dosen, 39 tendik, 3577 mahasiswa, dan 243 lulusan. Dari jumlah total populasi sekitar 4001 tersebut, responden yang memberikan penilaian melalui SKM di FIB sebanyak 24 orang (0.6%) dengan rincian dosen 7 orang (7.9%), tendik 1 orang (2.6%), mahasiswa 7 orang (0.2%), dan lulusan 9 orang (3.7%). Jumlah responden yang masih terlalu sedikit ini perlu menjadi evaluasi bagi FIB sehingga kedepan hasil survei lebih maksimal menggambarkan kualitas layanan di FIB.



Gambar 14. Jumlah responden FIB

Sebagaimana hasil analisis pada Tabel 17, FIB memperoleh penilaian dari responden dengan **nilai 81.66 yang termasuk dalam kategori baik**. Semua unsur layanan mendapatkan penilaian dalam kategori baik. Unsur layanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah kesesuaian layanan sesuai dengan standar layanan dan hasil layanan sesuai dengan standar layanan. Adapun unsur layanan yang memperoleh penilaian terendah adalah kemudahan prosedur layanan dan kecepatan layanan. Hal tersebut menjadi hal penting dalam setiap layanan sehingga wajib untuk diperbaiki dari sisi kecepatan dan kemudahan layanan.

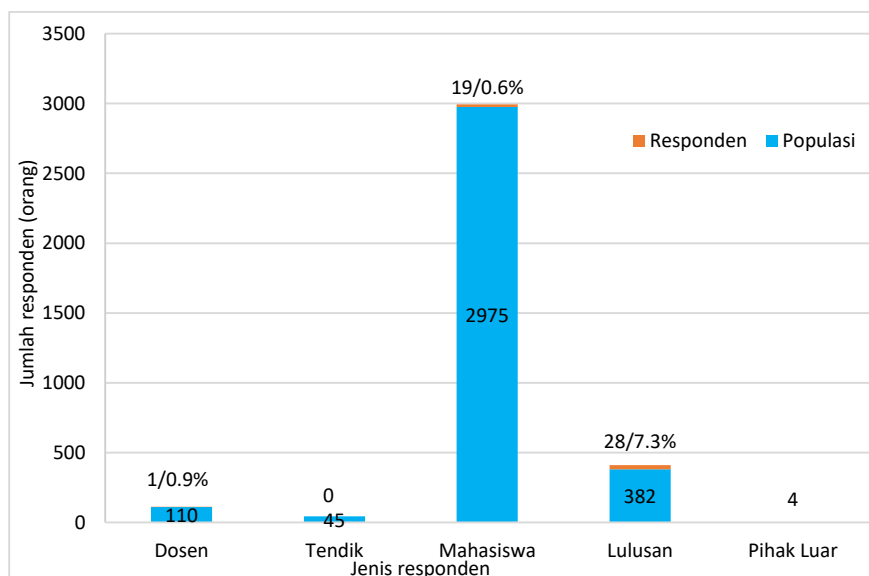
Tabel 17. Nilai IKM FIB

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.33	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.08	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.08	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.17	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.46	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.50	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.50	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.33	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.29	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.33	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.21	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.27			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.27×25) = 81.66			
Mutu Pelayanan = 81.66			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.13 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Komputer

Berdasarkan sistem UB satu data periode semester pertama tahun 2023, disebutkan jumlah populasi di Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) sebanyak 110 dosen, 45 tendik, 2975 mahasiswa, dan 382 lulusan. Dari jumlah populasi tersebut, responden yang memberikan penilaian melalui SKM di FILKOM sebanyak dosen 1 orang (0.9%), mahasiswa 19 orang (0.6%), lulusan 28 orang, dan pihak luar 4 orang sebagaimana pada Gambar 15. Jumlah responden di FILKOM hingga pertengahan tahun 2023 ini masih sedikit jika dibandingkan jumlah populasi yang ada. Sehingga diharapkan lebih banyak lagi pelanggan/ civitas akademika FILKOM yang memberikan penilaian SKM untuk mengetahui kualitas layanan ditahun 2023.



Gambar 15. Jumlah responden FILKOM

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 18, FILKOM memperoleh hasil positif yaitu mendapatkan penilaian **85.15 dengan kategori sangat baik**. Sebagian besar unsur layanan memperoleh penilaian baik, bahkan ada 2 unsur layanan yang dinilai sangat baik oleh responden yaitu kesesuaian persyaratan layanan dan kualitas sarana prasarana. Sarana prasarana di FILKOM yang sebagian besar baru dan berfungsi dengan baik menjadi faktor puasnya responden terhadap sarana dan prasarana. Adapun unsur layanan yang mendapatkan penilaian terhadap

terendah adalah kecepatan layanan sehingga perlu adanya peningkatan kecepatan dalam melayani.

Tabel 18. Nilai IKM FILKOM

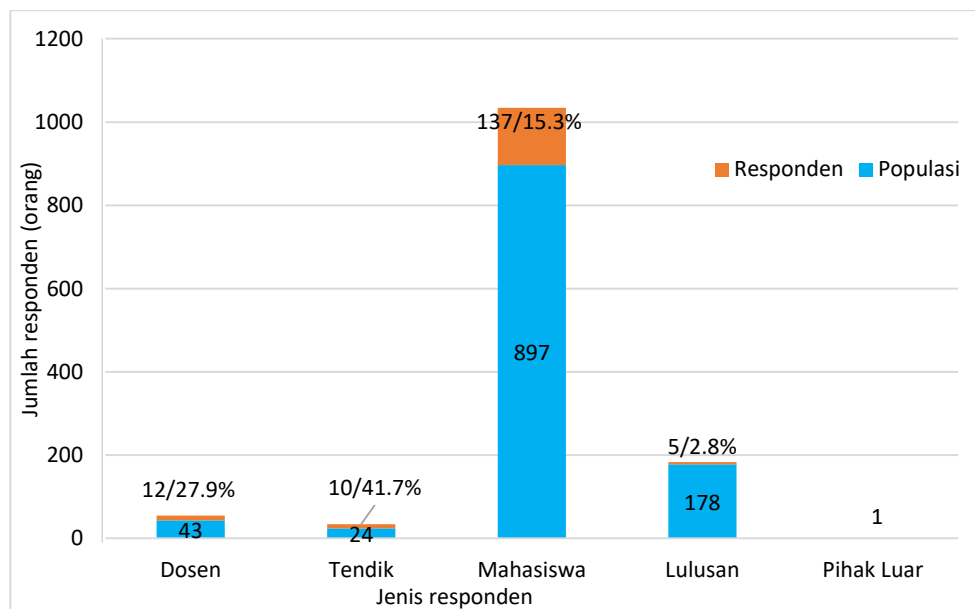
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.65	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.50	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.29	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.33	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.38	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.52	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.48	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.40	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.38	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.60	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.31	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.41			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.41 \times 25) = 85.15$			
Mutu Pelayanan = 85.15			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.14 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Kedokteran Gigi

Berdasarkan sistem UB satu data periode semester pertama tahun 2023, disebutkan jumlah populasi di Fakultas Kedokteran Gigi (FKG) berturut-turut berjumlah 48 dosen, 36 tendik, 717 mahasiswa, dan 102 lulusan. Dari jumlah total populasi sekitar 903 orang, tidak ada sama sekali responden yang memberikan penilaian untuk FKG. Hal ini harus menjadi evaluasi karena SKM ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang ada sehingga menjadi dasar evaluasi dan peningkatan berkelanjutan di sebuah institusi/ organisasi.

6.5.15 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Kedokteran Hewan

Berdasarkan data pada Gambar 16, jumlah populasi di Fakultas Kedokteran Hewan (FKH) periode semester pertama tahun 2023 ini sebanyak 43 dosen, 24 tendik, 897 mahasiswa, dan 178 lulusan. Dari jumlah total populasi tersebut, responden yang memberikan penilaian melalui SKM sebanyak 165 orang (14.4%) terdiri dari dosen 12 orang (27.9%), 10 tendik (41.7%), mahasiswa 137 orang (15.3%), lulusan orang (2.8%), dan 1 pihak luar sebagaimana pada Gambar 16. Secara umum jumlah responden sudah cukup banyak hingga pertengahan tahun 2023 ini. FKH berusaha maksimal mengarahkan civitas akademika-nya untuk memberikan penilaian terhadap kualitas layanan di FKH.



Gambar 16. Jumlah responden FKH

Berdasarkan analisis, FKH mendapat **nilai 75.46 dalam kategori kurang baik**. dari 11 unsur layanan, 6 diantaranya memperoleh penilaian baik dari responden. Akan tetapi juga ada 5 unsur layanan dari 11 unsur memperoleh penilaian kurang baik sebagaimana pada Tabel 19. Sebagian besar responden menginginkan penambahan sarana prasarana yang ada di FKH seperti kantin, area parkir dan perbaikan beberapa sarana prasarana kelas dan laboratorium. Selain itu prosedur layanan masih dirasa rumit dan lama oleh para responden.

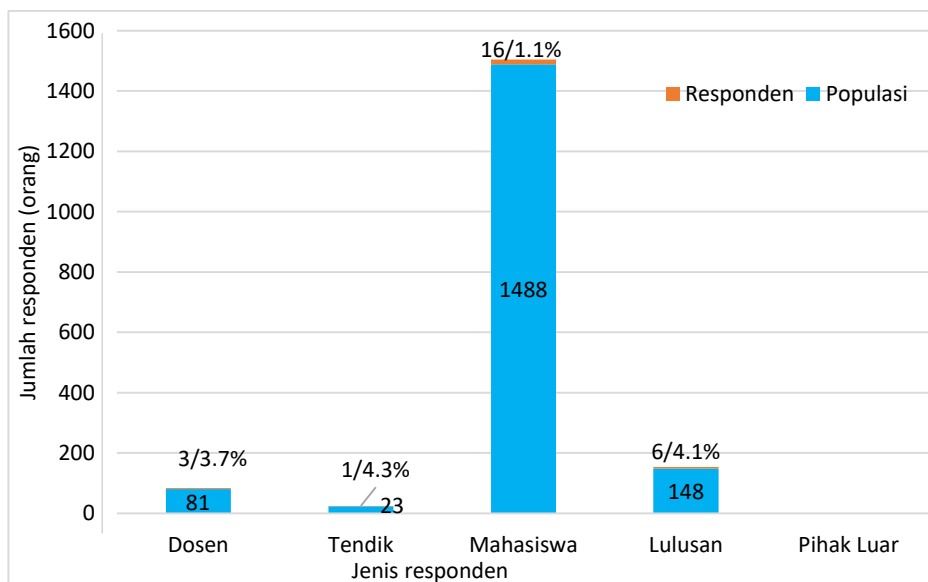
Tabel 19. Nilai IKM FKH

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.25	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	2.97	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.87	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.01	C

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.11	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.15	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.15	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.15	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.14	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	2.87	C
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	2.88	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.02			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.02 \times 25) = 75.46$			
Mutu Pelayanan = 75.46			
Kinerja Unit Pelayanan = C (Kurang Baik)			

6.5.16 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Ilmu Kesehatan

Berdasarkan sistem UB satu data periode semester pertama tahun 2023, disebutkan jumlah populasi di Fakultas Ilmu Kesehatan (FIKES) sebanyak 81 dosen, 23 tendik, 1488 mahasiswa, dan 148 lulusan. Dari jumlah total populasi sekitar 1740 orang, responden yang memberikan penilaian melalui SKM sebanyak 26 orang (1.5%) terdiri dari dosen 3 orang (3.7%), tendik 1 orang (4.3%), mahasiswa 16 orang (1.1%), dan lulusan 6 orang (4.1%) sebagaimana pada Gambar 17. Jumlah responden tersebut masih sedikit dibanding populasi yang dilayani di FKH.



Gambar 17. Jumlah responden FIKES

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 20, FIKES mendapat nilai **82.56 dalam kategori baik**. Sebagai fakultas baru kualitas layanan disemua unsur layanan sudah dinilai baik oleh responden. Unsur layanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah kesesuaian layanan dengan maklumat layanan. Namun begitu bahan evaluasi juga perlu diperhatikan pada unsur layanan yang mendapat nilai terendah yaitu kewajaran biaya/ tarif layanan. Dimungkinkan hal ini karena biaya perkuliahan yang dirasa tinggi dan belum sebanding dengan sarana dan prasarana yang ada di FIKES sebagai fakultas baru.

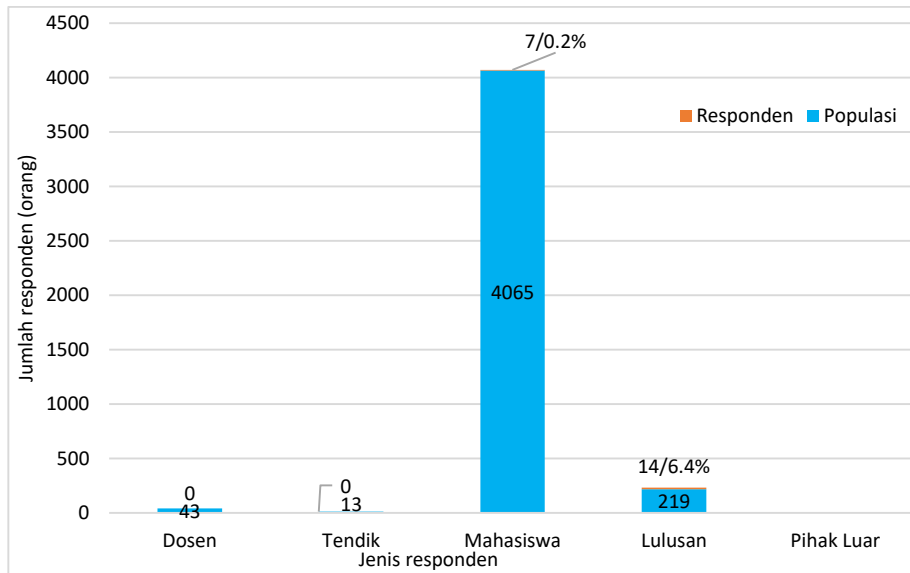
Tabel 20. Nilai IKM FIKES

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.42	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.38	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.27	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.35	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.19	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.38	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.31	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.38	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.35	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.38	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.27	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.30			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.30×25) = 82.56			
Mutu Pelayanan = 82.56			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.17 Hasil SKM terhadap layanan Fakultas Vokasi

Sebagaimana data pada Gambar 18, jumlah populasi di Fakultas Vokasi (F.Vokasi) pada semester pertama tahun 2023 berjumlah 43 dosen, 13 tendik, 4065 mahasiswa, dan 219 lulusan. Dari jumlah total populasi sekitar 4340 orang, responden yang memberikan penilaian melalui SKM sebanyak 21 orang (0.5%) terdiri dari mahasiswa 7 orang (0.2%), dan lulusan 14 orang (6.4%).

Sehingga ditahun berikutnya Fakultas Vokasi supaya dapat meningkatkan jumlah respondennya dikarenakan masih sedikit dibandingkan populasi yg ada.



Gambar 18. Jumlah responden Fakultas Vokasi

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 21, Vokasi mendapat **nilai 79.39 dalam kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan mendapatkan nilai baik dari responden. Hanya saja ada 1 unsur layanan yang perlu menjadi perhatian serius oleh Vokasi yaitu kecepatan layanan. Saran dan harapan responden kepada Fakultas Vokasi adalah prosedur dan waktu layanan akademik supaya dipercepat baik dari sisi waktu maupun birokrasinya.

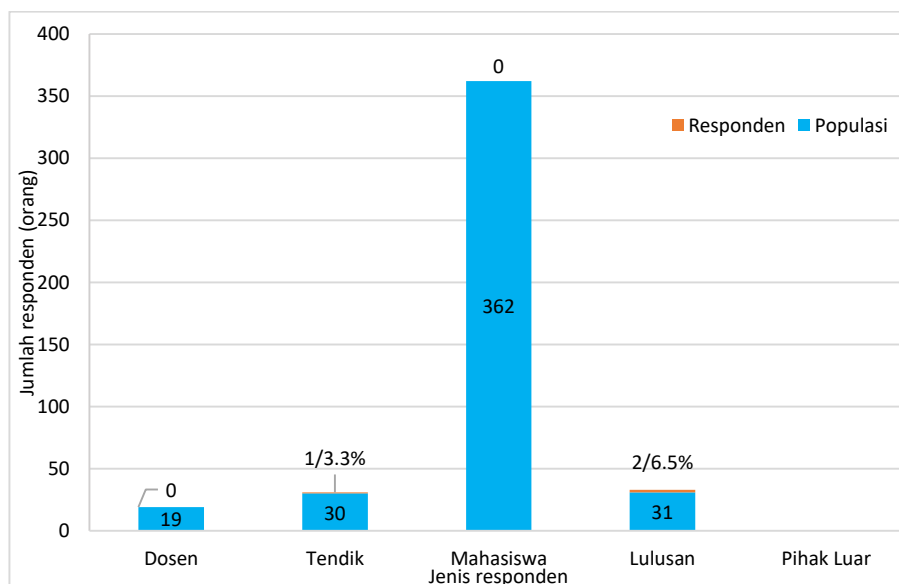
Tabel 21. Nilai IKM Fakultas Vokasi

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.43	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.14	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.00	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.10	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.24	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.24	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.29	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.24	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.10	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.24	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.29	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.18			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.18 \times 25) = 79.39$			
Mutu Pelayanan = 79.39			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.18 Hasil SKM terhadap layanan Sekolah Pascasarjana

Berdasarkan sistem UB satu data periode semester pertama tahun 2023, disebutkan jumlah populasi di Sekolah Pascasarjana sebanyak 19 dosen, 30 tendik, 362 mahasiswa, dan 31 lulusan. Dari jumlah total populasi sekitar 442 orang, responden yang memberikan penilaian melalui SKM sebanyak 3 orang (0.7%) dengan rincian tendik 1 orang (3.3%), dan lulusan 2 orang (6.5%) sebagaimana pada Gambar 19. Jumlah responden ini terlalu sedikit jika dibanding populasi civitas akademika Pascasarjana. Hal ini harus menjadi perhatian pimpinan Pascasarjana karena penilaian kualitas layanan dari pelanggan/ civitas penting untuk peningkatan layanan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan.



Gambar 19. Jumlah responden Pascasarjana

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 22, Pascasarjana mendapat **nilai 80.25 dalam kategori baik**. Dari 11 unsur layanan, 1 unsur mendapatkan penilaian sangat baik, 6 unsur mendapatkan penilaian baik, dan sisanya 4 unsur mendapatkan penilaian kurang baik. Beberapa hal yang perlu didahulukan untuk diperbaiki adalah kesesuaian layanan dengan maklumat layanan,

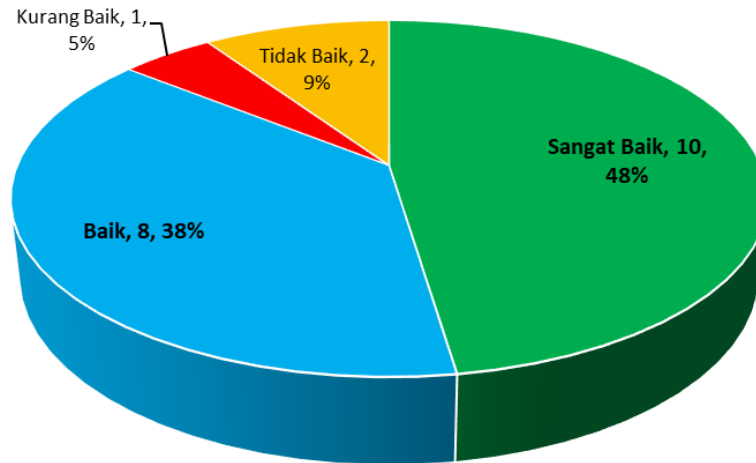
kesesuaian hasil layanan dengan standar layanan, sikap petugas layanan, dan penanganan pengaduan. Beberapa hal tersebut sangat penting dalam suatu proses layanan sehingga bisa menjadi bahan perbaikan di lingkungan Pascasarjana.

Tabel 22. Nilai IKM pascasarjana

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.33	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.33	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.33	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.33	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.00	C
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	2.67	C
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.33	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.00	C
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.33	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.00	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.21			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.21 \times 25) = 80.25$			
Mutu Pelayanan = 80.25			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.6 Hasil SKM terhadap layanan Unit Kerja

Berdasarkan hasil analisis SKM periode semester pertama tahun 2023 sebagaimana pada Gambar 20, diperoleh penilaian untuk 21 unit kerja dilingkungan UB dengan rincian 10 unit kerja (48%) mendapatkan penilaian sangat baik dari responden, 8 unit kerja (38%) dinilai baik, dan 1 unit kerja (5%) dinilai kurang baik oleh responden, dan 2 unit kerja (9%) dinilai tidak baik. Hal ini tentunya menjadi modal positif bagi UB dikarenakan sudah banyak unit kerja dengan kualitas layanan sangat baik. Di tahun depan bagaimana meningkatkan kualitas layanan unit kerja dengan kategori tidak baik dan kurang baik menjadi baik, dan bahkan menjadi sangat baik.



Gambar 20. Persentase nilai IKM pada unit kerja

Sebagaimana pada Tabel 23, Jumlah total responden SKM yang menilai unit kerja sebanyak 986 orang. Beberapa unit kerja dengan jumlah responden yang banyak/ diatas 40 responden diantaranya Direktorat Administrasi Layanan Akademik, Lembaga Pengembangan Pendidikan, Laboratorium Sentral Ilmu Hayati dan Klinik UB. Dan unit kerja lainnya rata-rata berjumlah 10 orang. Jumlah tersebut masih sedikit bagi masing-masing unit kerja. Sehingga bagi seluruh unit kerja diharapkan untuk mengarahkan pelanggan untuk mengisi SKM setiap setelah selesai menerima layanan melalui qr-code atau link yang telah disebar di meja layanan masing-masing unit kerja.

Tabel 23: Hasil Nilai IKM Unit Kerja UB

No	Tempat Survei	Jumlah Responden	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	Rektorat UB	21	96.32	Sangat Baik
2	DALA	141	86.63	Baik
3	Direktorat Kemahasiswaan	2	85.50	Baik
4	Direktorat Anggaran	1	78.75	Baik
5	Dir. SDM	3	60.00	Tidak Baik
6	Direktorat Aset	7	97.07	Sangat Baik
7	Div. TU & Kerumahtangaan	2	70.88	Kurang Baik
8	Div. Hukum	4	95.63	Sangat Baik
9	LPM	2	88.88	Sangat Baik
10	LPP	42	91.50	Sangat Baik
11	LPPM	1	92.25	Sangat Baik
12	LSIH	49	82.14	Baik
13	Perpustakaan	5	85.05	Baik
14	DTI	1	99.00	Sangat Baik
15	BUNA	4	78.19	Baik
16	DIK	7	98.36	Sangat Baik
17	RS-UB	10	62.10	Tidak Baik
18	KLINIK UB	662	86.30	Baik
19	Protokoler	3	99.00	Sangat Baik
20	SAU	17	95.03	Sangat Baik

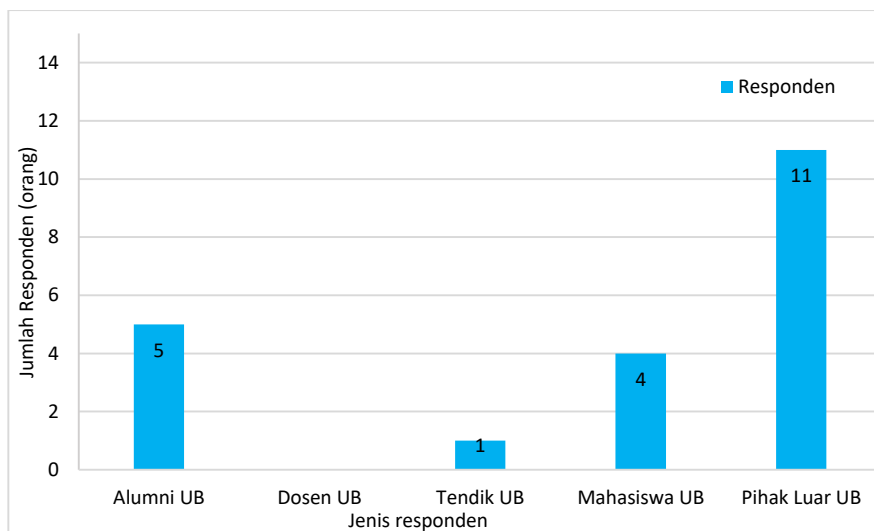
No	Tempat Survei	Jumlah Responden	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
21	RSH-UB	2	85.50	Baik

6.7 Pembahasan Hasil SKM terhadap layanan Unit Kerja

Dalam bab ini kami mencoba menjelaskan hasil survei penilaian layanan di Unit kerja mulai dari jumlah responden, hingga rincian nilai per unsur layanan yang ada pada masing-masing unit kerja.

6.7.1 Hasil SKM terhadap layanan Rektorat

Sebagaimana data pada Gambar 21, ada sebanyak **21 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di rektorat UB. Sebagian besar penilaian diberikan kepada layanan meja informasi / helpdesk di lantai 1 rektorat UB. Responden terdiri dari alumni orang, tendik 1 orang, mahasiswa 4 orang, dan pihak luar 11 orang.



Gambar 21. Jumlah responden layanan rektorat UB

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 24, responden menilai pelayanan di rektorat UB, khususnya layanan *helpdesk* informasi di lantai 1 dengan nilai **96.32 kategori sangat baik**. Selain itu semua unsur layanan mendapatkan kategori sangat baik dari para pelanggan yang merasakan layanan tersebut. Hal ini merupakan prestasi sangat baik khususnya dari petugas layanan di *helpdesk* lantai 1 rektorat UB.

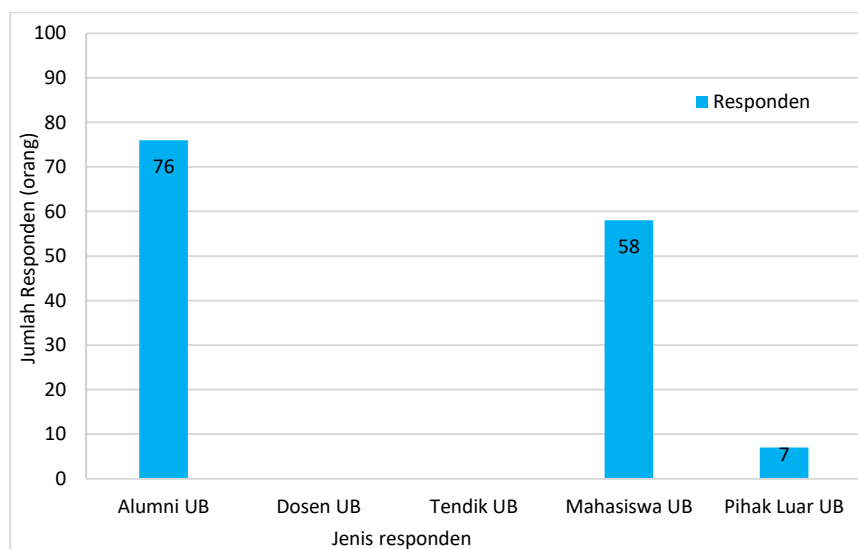
Tabel 24. Nilai IKM layanan Rektorat UB

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.95	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.86	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.95	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.95	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.76	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.86	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.86	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.95	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.95	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.90	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.81	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.85			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.85 \times 25) = 96.32$			
Mutu Pelayanan = 96.32			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.2 Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Administrasi Layanan Akademik

Sebagaimana data pada Gambar 22, ada sebanyak **141 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Direktorat Administrasi Layanan Akademik (DALA). Responden terdiri dari alumni 76 orang, mahasiswa 58 orang, dan pihak luar 7 orang. Dari jumlah responden yang cukup banyak ini sebagai bukti bahwa dalam pelaksanaan SKM ini DALA berhasil mengarahkan pelanggannya terutama mahasiswa dan para lulusan/ alumni saat kegiatan wisuda.



Gambar 22. Jumlah responden DALA

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 25, DALA memperoleh penilaian **86.63 kategori baik**. 45% dari total unsur layanan mendapatkan penilaian baik dari responden. Bahkan sisanya 55% dari unsur layanan mendapatkan nilai sangat baik. Hal ini merupakan kondisi yang baik dan perlu dipertahankan. Akan tetapi ada unsur layanan yang tetap butuh peningkatan kualitas yaitu kecepatan layanan yang memperoleh nilai terendah.

Tabel 25. Nilai IKM layanan DALA

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.62	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.53	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.31	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.40	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.44	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.53	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.56	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.60	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.52	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.59	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.40	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.47			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.47 \times 25) = 86.63$			
Mutu Pelayanan = 86.63			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.3 Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Kemahasiswaan

Dari hasil analisis, hanya ada sebanyak **1 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Direktorat Kemahasiswaan. Jumlah responden ini sangatlah sedikit. Sehingga hasil IKM Direktorat Kemahasiswaan ini belum sepenuhnya menggambarkan secara benar kualitas layanan yang ada. Kedepan perlu keseriusan Direktorat Kemahasiswaan dalam mengarahkan pelanggannya untuk memberikan penilaian setelah mendapatkan layanan.

Sebagaimana data pada Tabel 26, hasil survei menunjukkan nilai IKM Direktorat Kemahasiswaan adalah **85.50 kategori kurang baik**. Dua unsur layanan yang perlu disegerakan dalam perbaikan kualitasnya yaitu kecepatan layanan, dan kesesuaian hasil layanan dengan standar layanan.

Tabel 26. Nilai IKM layanan Direktorat Kemahasiswaan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.50	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.50	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.00	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.50	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.50	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.00	C
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.50	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.50	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.50	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.50	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.42			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.42×25) = 85.50			
Mutu Pelayanan = 85.50			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.4 Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Anggaran dan Perbendaharaan

Dari hasil survei, hanya ada sebanyak **1 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Direktorat Anggaran dan Perbendaharaan (DAP). Jumlah responden ini sangatlah sedikit. Sehingga hasil IKM Direktorat Keuangan ini belum sepenuhnya menggambarkan secara benar kualitas layanan yang ada. Hal ini juga dikarenakan kurangnya kesadaran tentang pentingnya evaluasi layanan melalui SKM ini.

Sebagaimana data pada Tabel 27, hasil survei menunjukkan nilai IKM DAP adalah **78.75 kategori sangat baik**. Banyak unsur layanan/ 9 unsur layanan yang mendapatkan penilaian

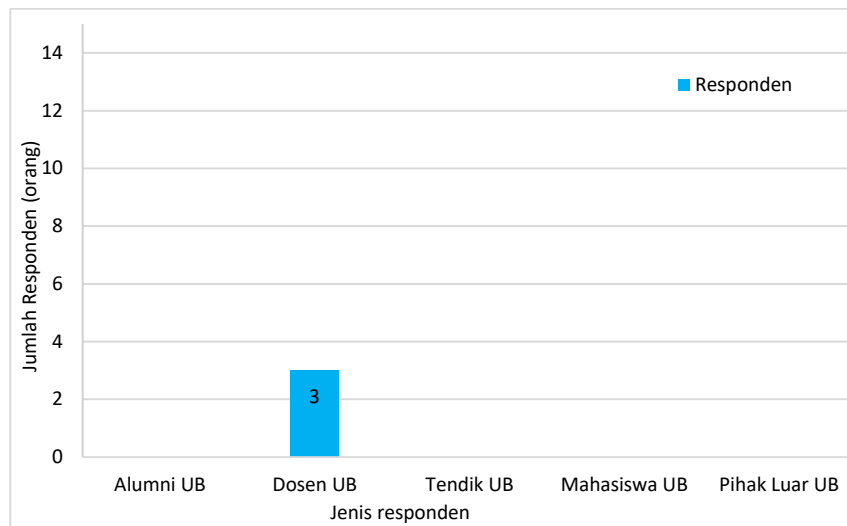
kurang baik dari responden. Maka selain jumlah responden, maka kualitas layanan wajib dilakukan oleh DAP kedepannya.

Tabel 27. Nilai IKM layanan Direktorat Anggaran

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.00	C
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.00	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.00	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.00	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.00	C
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.00	C
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.00	C
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.00	C
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.00	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.15			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.15×25) = 78.75			
Mutu Pelayanan = 78.75			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.5 Hasil SKM terhadap layanan Direktorat SDM

Dari data yang kami analisis, hanya 3 responden dari dosen yang memberikan penilaian untuk layanan di Direktorat Sumber Daya Manusia (SDM) sebagaimana pada Gambar 23. Jumlah responden ini masih terlalu sedikit dikarenakan kurangnya arahan dari Direktorat SDM kepada pelanggan yang sudah dilayani. Selain itu sebagian besar responden dari unsur dosen dan tendik karena berkaitan dengan pengurusan kepegawaian di UB.



Gambar 23. Jumlah responden Direktorat SDM

Sebagaimana data pada Tabel 28, hasil survei menunjukkan nilai IKM Direktorat SDM adalah **60 kategori tidak baik**. Hal ini menggambarkan perlunya segera perbaikan dalam layanan di Direktorat SDM dari semua unsur layanan. Beberapa saran responden, mereka menilai prosedur dan waktu layanan di kepegawaian selama ini masih terlalu lama bahkan berbulan-bulan sehingga perlu ada perbaikan.

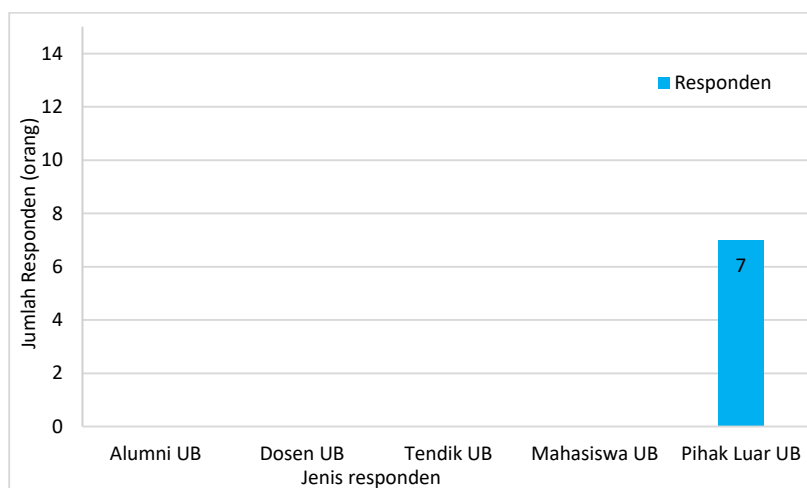
Tabel 28. Nilai IKM layanan SDM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.00	D
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	2.33	D
3	Kecepatan waktu pelayanan.	1.67	D
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	1.67	D
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.33	D
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.00	C
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	2.00	D
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	2.33	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	2.67	C
10	Kualitas sarana dan prasarana.	2.33	D
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	2.33	D
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.40			
Nilai IKM setelah dikonversi (2.40×25) = 60.00			

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
Mutu Pelayanan = 60.00			
Kinerja Unit Pelayanan = D (Tidak Baik)			

6.7.6 Hasil SKM terhadap layanan Direktorat Aset

Sebagaimana Dari pada Gambar 24, ada sebanyak **7 responden** dari pihak luar yang memberikan penilaian untuk layanan pada Direktorat Aset. Pihak luar tersebut berasal dari rekanan yang bekerjasama dengan UB dalam hal pengadaan barang dan jasa. Jumlah responden ini juga tergolong sedikit sehingga kedepan perlu lebih mengarahkan pelangganya untuk memberikan penilaian.



Gambar 24. Jumlah responden direktorat Aset

Sebagaimana data pada Tabel 29, hasil survei menunjukkan nilai IKM Direktorat Aset adalah **97.07 kategori sangat baik**. Responden merasa puas terhadap layanan di Direktorat Aset yang ditandai dengan semua unsur layanan mendapatkan nilai sangat baik. Beberapa pernyataan dari responden mereka puas dengan pelayanan khususnya pengajuan kerjasama pengadaan barang dan jasa melalui SILAPETRO (Sistem Informasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik).

Tabel 29. Nilai IKM layanan Direktorat Aset

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.86	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.86	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.86	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.86	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.86	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	4.00	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	4.00	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	4.00	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	4.00	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.86	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.88			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.88 x 25) = 97.07			
Mutu Pelayanan = 97.07			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.7 Hasil SKM terhadap layanan Divisi TU dan Kerumahtanggaan

Dari data yang kami analisis, hanya ada 2 responden dari 1 tendik dan 1 mahasiswa yang memberikan penilaian untuk layanan di Divisi TU dan Kerumahtanggaan. Minimnya jumlah responden ini diakibatkan kurangnya arahan petugas layanan kepada pelanggan yang dilayani. Sehingga kondisi seperti ini akan sulit untuk melihat gambaran seutuhnya kualitas layanan Divisi Umum.

Sebagaimana data pada Tabel 30, hasil survei menunjukkan nilai IKM Divisi TU dan Kerumahtanggaan adalah **70.88 kategori kurang baik**. Sebagian besar unsur layanan mendapatkan penilaian kurang baik dan tidak baik. Hanya ada 1 unsur layanan yang mendapatkan penilaian baik yaitu ketepatan waktu layanan. Kedepan evaluasi dan perbaikan kualitas layanan menjadi wajib bagi Divisi TU dan Kerumahtanggaan supaya dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

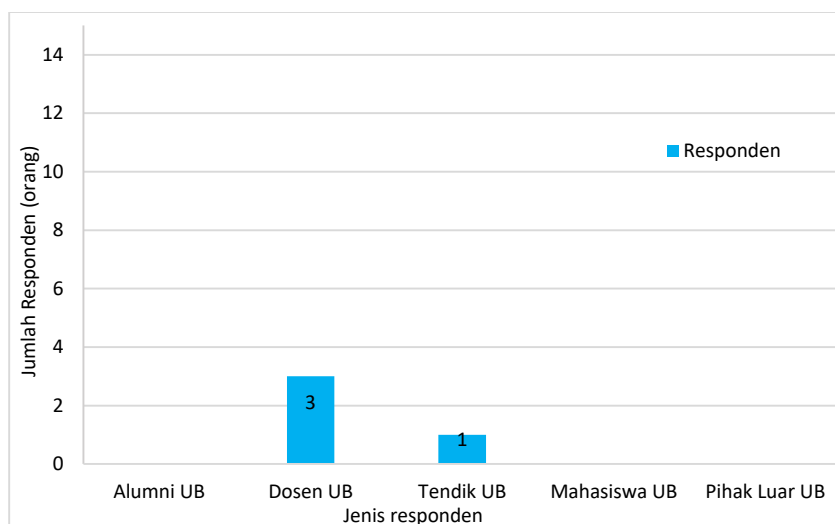
Tabel 30. Nilai IKM layanan Divisi TU & Kerumahtanggaan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.00	C
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.00	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.00	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.50	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	2.50	D
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.00	C
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.00	C
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	2.50	D
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	2.50	D
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.00	C
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	2.50	D
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.28			
Nilai IKM setelah dikonversi (2.28×25) = 70.88			
Mutu Pelayanan = 70.88			
Kinerja Unit Pelayanan = C (Kurang Baik)			

6.7.8 Hasil SKM terhadap layanan Divisi Hukum

Sebagaimana data pada Gambar 25, ada sebanyak **4 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Divisi Hukum. Responden terdiri dari dosen 3 orang, dan tendik 1 orang. Minimnya jumlah responden ini diakibatkan tidak banyak responden yang datang langsung keruangan Divisi Hukum. Maka sebaiknya kedepan pengisian survei dapat dilakukan dengan cara mengirim link SKM kepada pelanggan.



Gambar 25. Jumlah responden Divisi Hukum

Sebagaimana data pada Tabel 31, hasil survei menunjukkan nilai IKM Divisi Umum adalah **95.63 kategori sangat baik**. Sebagian besar unsur layanan Divisi Hukum mendapatkan nilai

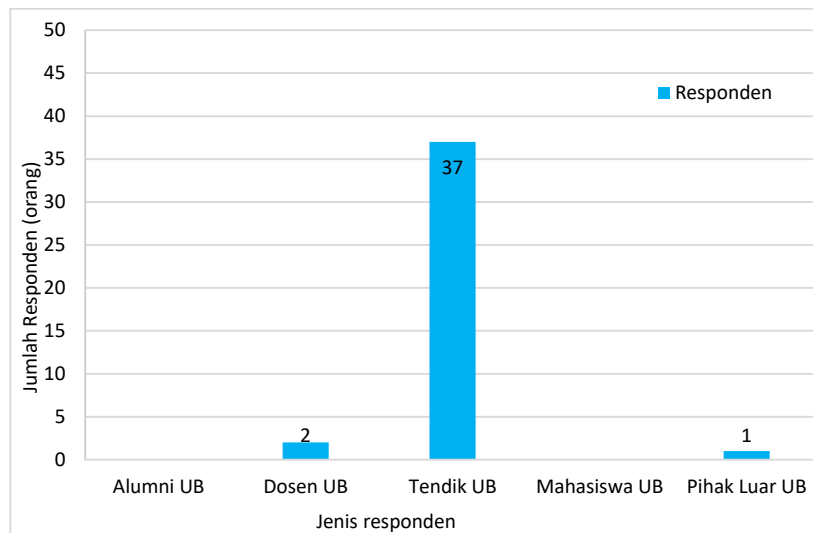
sangat baik dari responden. Kualitas layanan ini patut dipertahankan oleh Divisi Hukum sebagai unit kerja yang bekerja dibidang peraturan rektor dan produk hukum universitas.

Tabel 31. Nilai IKM layanan Divisi Hukum

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4.00	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.75	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.75	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.75	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	4.00	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.75	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	4.00	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.75	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.75	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.83			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.83×25) = 95.63			
Mutu Pelayanan = 95.63			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.9 Hasil SKM terhadap layanan LPM

Dari data yang kami analisis, ada **40 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) pada periode semester pertama 2023. Responden terdiri dari dosen 2 orang, tendik 37 orang, dan pihak luar 1 orang sebagaimana pada Gambar 26. Sebagian besar responden adalah tendik universitas brawijaya yang merasakan layanan kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan LPM.



Gambar 26. Jumlah responden LPM

Sesuai data pada Tabel 32, hasil survei menunjukkan nilai IKM LPM adalah **88.30 kategori sangat baik**. Semua unsur layanan dinilai sangat baik oleh responden. Bahkan ada 3 unsur layanan yang mendapatkan penilaian sangat baik yaitu kesesuaian persyaratan layanan, ketepatan waktu layanan, dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan. LPM sebagai unit kerja penggerak penjaminan mutu di UB telah membuktikan sekaligus memberikan contoh bahwa mampu memberikan layanan yang baik sekaligus menjaga kualitas layanan tersebut. Kesadaran untuk menjaga kualitas layanan dan rutin melaksanakan SKM dalam setiap kegiatan atau layanan yang ada menjadi faktor keberhasilan LPM ini.

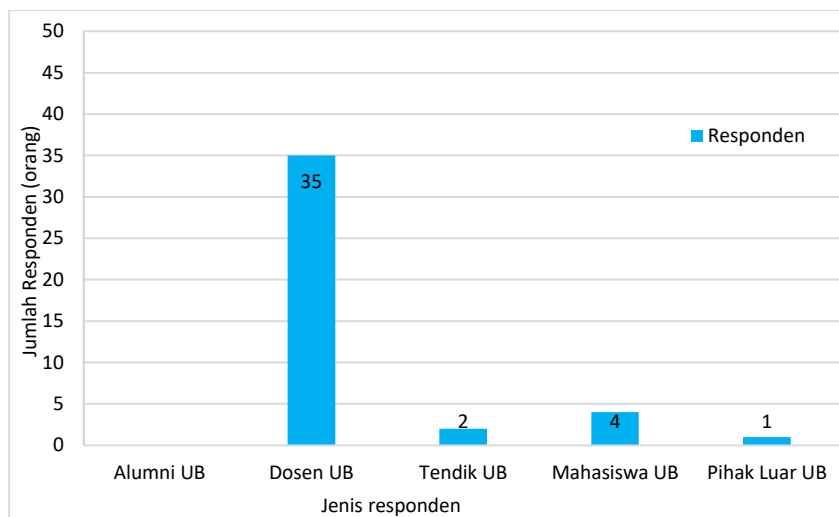
Tabel 32. Nilai IKM layanan LPM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.67	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.48	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.43	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.67	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.50	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.50	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.50	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.53	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.50	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.49	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	4.00	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.53			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.53×25) = 88.30			
Mutu Pelayanan = 88.30			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.10 Hasil SKM terhadap layanan LPP

Sebagaimana data pada Gambar 27, ada sebanyak **42 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Lembaga Pengembangan Pendidikan (LPP) pada periode semester pertama tahun 2023. Responden tersebut terdiri dari dosen 35 orang, tendik 2 orang, mahasiswa 4 orang, dan pihak luar 1 orang sebagaimana Gambar 27. Jumlah responden ini sudah cukup banyak untuk mengetahui gambaran kualitas layanan di LPP.



Gambar 27. Jumlah responden LPP

Sebagaimana data pada Tabel 33, hasil survei menunjukkan nilai IKM LPP adalah **91.50 kategori sangat baik**. Semua unsur layanan dinilai sangat baik oleh responden. Hal ini menggambarkan kepuasan pelanggan yang merasakan layanan di LPP. Kualitas layanan ini patut dipertahankan dan ditingkatkan.

Tabel 33. Nilai IKM layanan LPP

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.81	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.67	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.57	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.67	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.74	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.79	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.74	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.76	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.69	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.62	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.62	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.66			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.66×25) = 91.50			
Mutu Pelayanan = 91.50			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.11 Hasil SKM terhadap layanan LPPM

Dari data yang masuk, hanya **1 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM). Dari sisi Jumlah responden ini dirasa masih terlalu sedikit untuk institusi besar seperti LPPM. Penyebab minimnya jumlah responden biasanya kurang diarahkannya pelanggan untuk mengisi SKM setelah dilayani. Sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 34, hasil survei menunjukkan nilai IKM LPPM adalah **92.25 kategori sangat baik**. Semua unsur layanan dinilai sangat baik oleh responden. Akan tetapi jika dilihat dari jumlah responden yang sedikit menjadikan belum sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan yang ada.

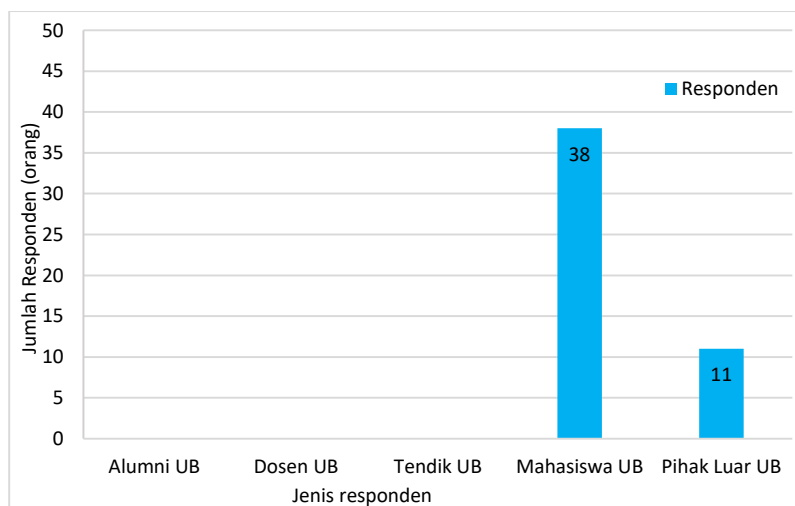
Tabel 34. Nilai IKM layanan LPPM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4.00	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	4.00	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	4.00	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	2.00	D
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	4.00	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	4.00	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	4.00	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	4.00	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.00	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.69			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.69×25) = 92.25			
Mutu Pelayanan = 92.25			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.12 Hasil SKM terhadap layanan LSIH

Dari data pada Gambar 28, ada sebanyak **49 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Laboratorium Sentral Ilmu Hayati (LSIH) yang terdiri dari 38 mahasiswa dan 11 pihak luar. Dari sisi jumlah responden sudah cukup banyak sehingga maksimal untuk memperoleh gambaran kualitas layanan di LSIH.



Gambar 28. Jumlah responden LSIH

Sebagaimana data pada Tabel 35, hasil survei menunjukkan nilai IKM LSIH adalah **82.14 kategori sangat baik**. Akan tetapi yang menjadi catatan adalah selama ini LSIH menggunakan

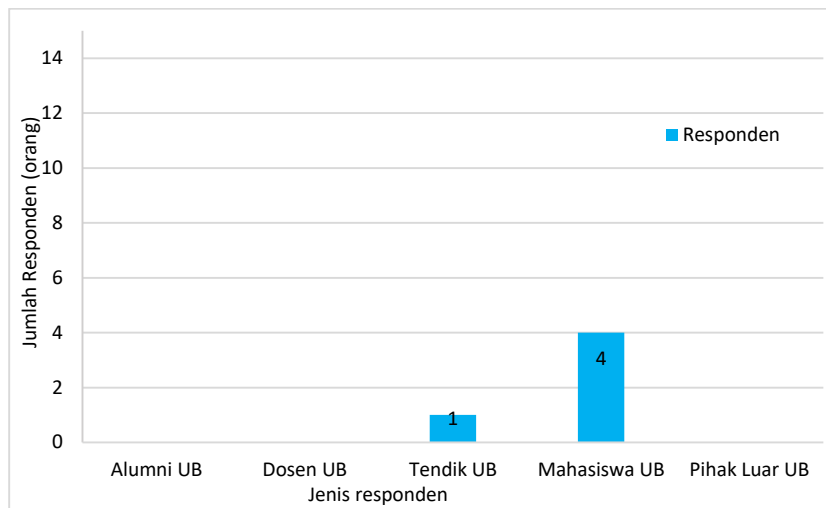
survei dengan unsur penilaian yang belum update sesuai dengan PERMENPAN yang terbaru, sehingga hanya ada 7 unsur layanan yang sesuai PERMENPAN. Sisanya 4 unsur layanan tidak ada dalam survei kepuasan di LSIH. Maka kedepan supaya dapat menyesuaikan jumlah unsur pertanyaan dalam SKM.

Tabel 35. Nilai IKM layanan LSIH

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.35	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.33	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.06	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.45	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.39	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	-	-
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	-	-
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.51	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.39	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	-	-
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	-	-
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.29			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.29 \times 25) = 82.14$			
Mutu Pelayanan = 82.14			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.13 Hasil SKM terhadap layanan Perpustakaan

Dari data yang masuk pada semester pertama tahun 2023 ini, ada sebanyak **5 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Perpustakaan. Responden terdiri dari tendik 1 orang, dan mahasiswa 4 orang sebagaimana pada Gambar 29. Dari sisi jumlah responden cukup sedikit, sehingga Perpustakaan kedepan harus berupaya lebih dalam mengarahkan pelangganya atau memperbanyak qr-code SKM di beberapa ruang baca atau layanan di Perpustakaan.



Gambar 29. Jumlah responden Perpustakaan

Sebagaimana data pada Tabel 36, hasil survei menunjukkan nilai IKM Perpustakaan adalah **85.05 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan mendapatkan penilaian baik dari responden. Bahkan ada 1 unsur layanan yang memperoleh nilai sangat baik yaitu kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis layanan. Beberapa saran dari responden diantaranya perawatan sarana prasarana seperti kebersihan ruang baca, penataan ruangan, dan berharap jam buka lebih diperpanjang.

Tabel 36. Nilai IKM layanan Perpustakaan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.60	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.40	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.40	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.40	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.60	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.40	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.40	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.40	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.40	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.40	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.40	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.40			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.40×25) = 85.05			
Mutu Pelayanan = 85.05			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.14 Hasil SKM terhadap layanan DTI

Dari data yang masuk, hanya ada **1 responden** dari tendik yang memberikan penilaian untuk layanan di Direktorat Teknologi Informasi (DTI) sebagaimana pada Gambar 37 pada semester pertama tahun 2023 ini. Jumlah responden tersebut terlalu sedikit bagi sebuah unit kerja seperti DTI Karena seriap hari ada pelanggan yang dilayani. Hal ini dikarenakan QR-Code SKM sebelumnya belum terpasang di area helpdesk DTI. Untuk kondisi saat ini sudah terpasang QR-Code SKM tersebut sehingga harapanya kedepan banyak pelanggan DTI yang memberikan penilaian kualitas layanan di DTI. Sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 37, hasil survei menunjukkan nilai IKM UPT STI adalah **99 kategori Sangat baik**. Tetapi nilai IKM ini belum dapat menggambarkan seutuhnya kualitas layanan yang ada karena jumlah responden yang sedikit.

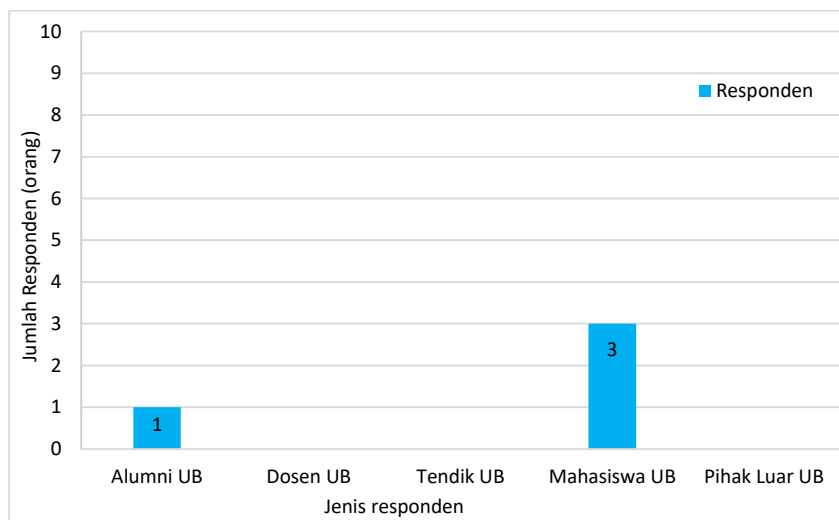
Tabel 37. Nilai IKM layanan DTI

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4.00	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	4.00	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	4.00	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	4.00	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	4.00	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	4.00	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	4.00	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	4.00	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	4.00	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.96			

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
Nilai IKM setelah dikonversi (3.96 x 25) = 99.00			
Mutu Pelayanan = 99.00			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.15 Hasil SKM terhadap layanan BUNA

Dari data yang masuk seperti pada Gambar 30, ada sebanyak **4 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Badan Usaha Non Akademik (BUNA). Responden terdiri dari alumni 1 orang, dan mahasiswa 3 orang sebagaimana pada Gambar 30. Jumlah responden ini masih terlalu sedikit jika dibandingkan unit kerja dibawah BUNA yang banyak dan langsung bersentuhan dengan responden seperti Sport Center, Kantin UB, Griya Brawijaya, UB Coffe, UB Media, UB Guest Hose dan unit kerja lainnya. Dengan jumlah pelanggan yang banyak, kedepan BUNA supaya lebih mengarahkan pelanggannya untuk mengisi SKM karena hal tersebut sangat penting bagi unit kerja yang bergerak dalam bisnis/ usaha.



Gambar 30. Jumlah responden BUNA

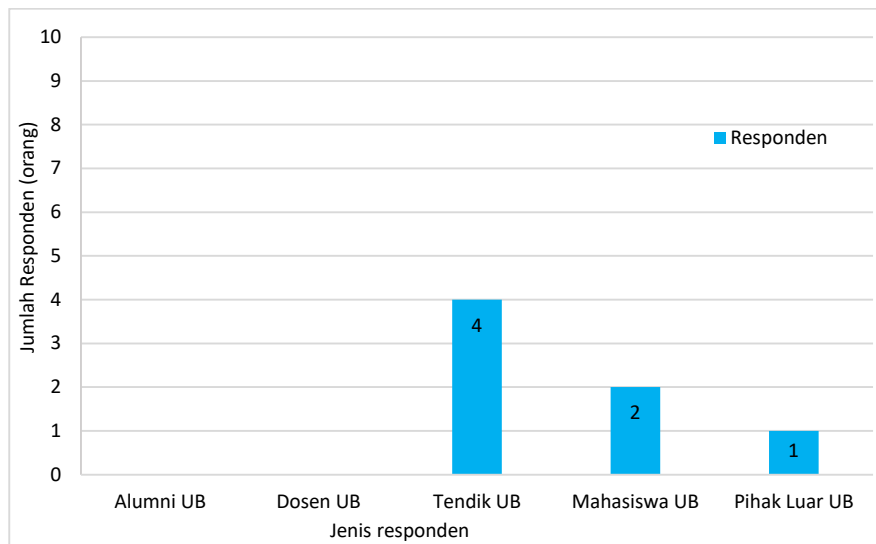
Sebagaimana data pada Tabel 38, hasil survei menunjukkan nilai IKM BUNA adalah **78.19 kategori baik**. Hasil survei bervariasi yaitu terdapat 3 unsur layanan yang memperoleh penilaian tidak baik dari responden yaitu biaya tariff layanan, kualitas sarana prasarana, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Kemudian 1 unsur layanan mendapatkan nilai kurang baik, 5 unsur layanan mendapatkan nilai baik, dan 2 unsur layanan mendapatkan nilai sangat baik yaitu kecepatan dan ketepatan waktu layanan. Hal tersebut patut dipertahankan karena kecepatan dan ketepatan layanan merupakan hal yang sangat penting. Saran dari responden yaitu menginginkan pembayaran transaksi di unit kerja di bawah BUNA dapat memakai *cashless* dan area bebas parkir.

Tabel 38. Nilai IKM layanan BUNA

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.25	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.00	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	4.00	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.75	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	2.50	D
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.25	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.50	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.50	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.25	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	2.25	D
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	2.50	D
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.13			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.13×25) = 78.19			
Mutu Pelayanan = 78.19			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.16 Hasil SKM terhadap layanan DIK

Dari data pada Gambar 31, ada sebanyak **7 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Divisi Informasi dan Kehumasan (DIK) selama semester pertama tahun 2023. Responden terdiri dari tendik 4 orang, tendik, mahasiswa 2 orang, dan pihak luar 1 orang. Sebagian besar responden adalah tendik yang dilayani terkait permohonan informasi dan data kepada DIK. Dari sisi jumlah responden ini masih perlu ditingkatkan dikarenakan banyak pelanggan yang dilayani hanya saya lupa untuk diarahkan memberikan penilaian layanan melalui SKM.



Gambar 31. Jumlah responden DIK

Sebagaimana data pada Tabel 39, hasil survei menunjukkan nilai IKM DIK adalah **98.36 kategori Sangat baik**. Semua unsur layanan dinilai dengan kategori sangat baik oleh responden. Kondisi ini harus dipertahankan oleh DIK. Saran dari responden adalah kualitas layanan yang ada supaya dipertahankan dan ditingkatkan. Adapun unsur layanan yang tetap perlu peningkatan adalah ketepatan waktu layanan.

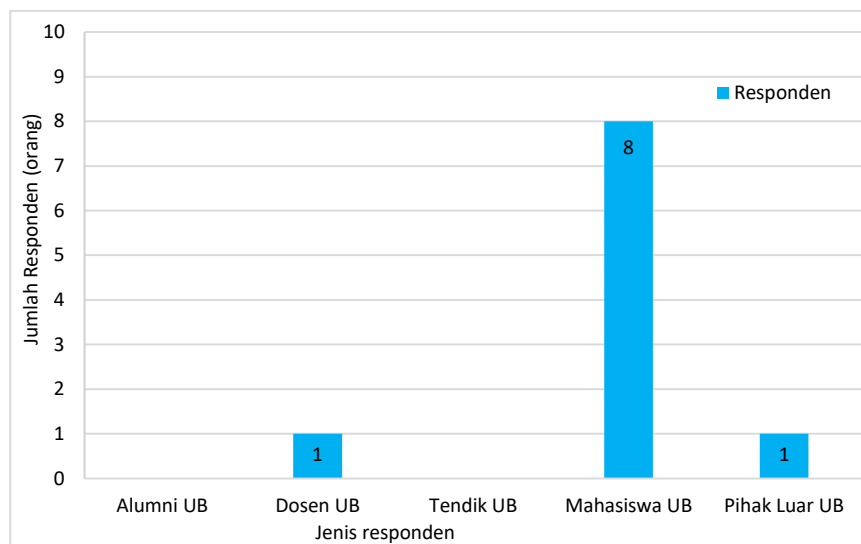
Tabel 39. Nilai IKM layanan DIK

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4.00	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	4.00	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	4.00	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.86	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	4.00	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	4.00	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	4.00	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.86	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	4.00	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.93			

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
Nilai IKM setelah dikonversi (3.93×25) = 98.36			
Mutu Pelayanan = 98.36			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.17 Hasil SKM terhadap layanan RS-UB

Sebagaimana data pada Gambar 32, ada sebanyak **10 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Rumah Sakit UB (RS-UB). Responden terdiri dari dosen 1 orang, mahasiswa 8 orang, dan pihak luar 1 orang sebagaimana pada Gambar 32. Jumlah responden ini masih sedikit bagi RS-UB dengan jumlah pasien yang banyak. Semakin banyak responden semakin bisa melihat gambaran sebenarnya kualitas layanan di sebuah unit kerja.



Gambar 32. Jumlah responden RS-UB

Sebagaimana data pada Tabel 40, hasil survei menunjukkan nilai IKM RS-UB adalah **62.10 kategori tidak baik**. 4 unsur layanan mendapatkan nilai kurang baik dan 7 unsur layanan mendapatkan nilai tidak baik. Hal ini dikarenakan pelayanan di RS-UB masih dirasa buruk oleh responden seperti sikap petugas yang tidak ramah, prosedur yang tidak praktis, dan lain-lain. Sebagai unit kerja yang bergerak di jasa layanan kesehatan, maka RS-UB harus segera dapat memperbaiki kekurangan dalam layanan yang selama ini dirasakan pelanggan.

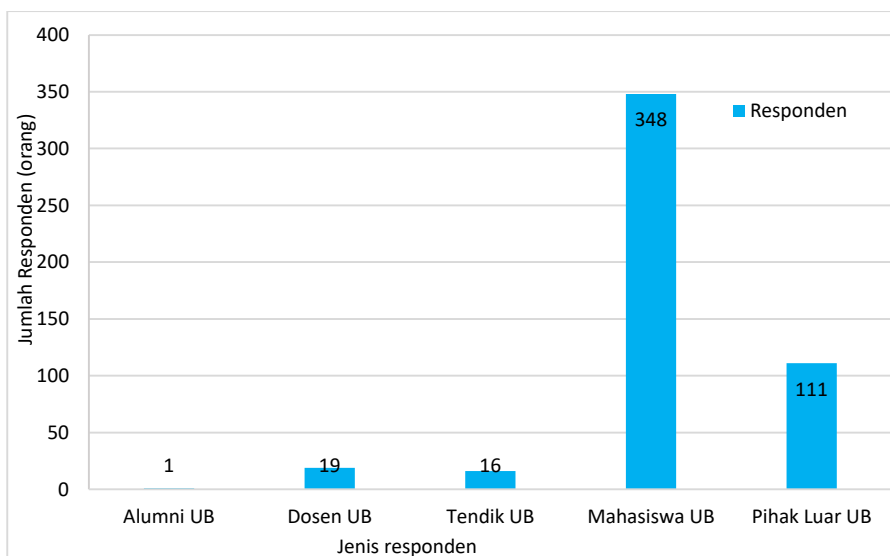
Tabel 40. Nilai IKM layanan RS-UB

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	2.60	C
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	2.60	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.40	D

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	2.70	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	2.50	D
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	2.40	D
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	2.40	D
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	2.50	D
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	2.30	D
10	Kualitas sarana dan prasarana.	2.70	C
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	2.50	D
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.48			
Nilai IKM setelah dikonversi (2.48×25) = 62.10			
Mutu Pelayanan = 62.10			
Kinerja Unit Pelayanan = D (Tidak Baik)			

6.7.18 Hasil SKM terhadap layanan Klinik

Sebagaimana data pada Gambar 33, terdapat **662 responden** yang terdiri dari alumni 1 orang, dosen 19 orang, tendik 16 orang, mahasiswa 348 orang, dan pihak luar 111 orang yang memberikan penilaian untuk layanan di Klinik UB. Jumlah responden ini sudah sangat mencukupi untuk mengetahui kualitas layanan melalui survei. Hal ini juga dikarenakan pihak Klinik UB serius dalam mengarahkan pelangganya untuk memberikan penilaian layanan melalui SKM.



Gambar 33. Jumlah responden Unit Klinik

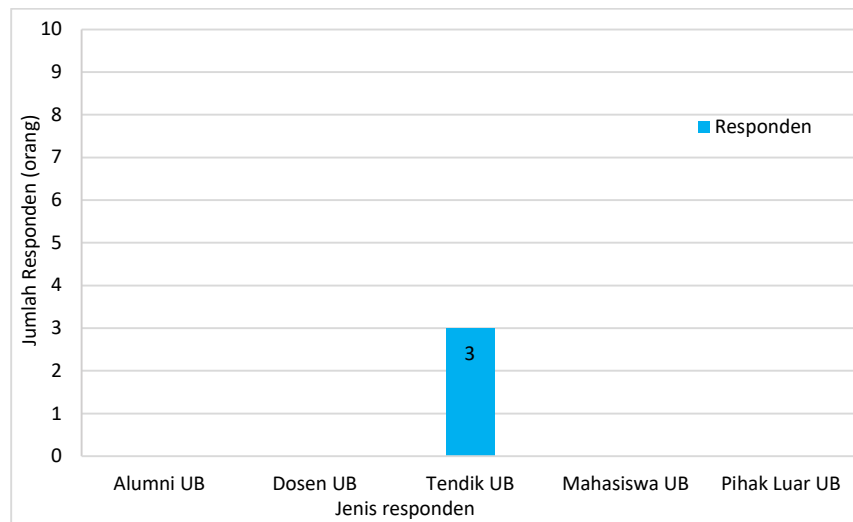
Sebagaimana data pada Tabel 41, hasil survei menunjukkan nilai IKM Klinik UB adalah **86.30 kategori sangat baik**. 7 unsur layanan mendapatkan penilaian baik, dan 4 unsur layanan mendapatkan penilaian sangat baik. Hal ini menunjukkan kualitas layanan di Klinik UB sudah bagus dan patut dipertahankan dan ditingkatkan terutama pada kecepatan dan ketepatan waktu layanan yang memperoleh nilai paling rendah daripada unsur lainnya.

Tabel 41. Nilai IKM layanan unit Klinik

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.54	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.56	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.32	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.30	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.46	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.60	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.40	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.46	B
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.48	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	3.43	B
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.80	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.45			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.45×25) = 86.30			
Mutu Pelayanan = 86.30			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.19 Hasil SKM terhadap layanan Protokoler

Sebagaimana data pada Gambar 34, hanya **3 responden** dari tendik yang memberikan penilaian untuk layanan di protokoler/ sekretariat rektor dan wakil rektor. Jumlah responden ini masih terlalu sedikit dikarenakan protokoler belum sepenuhnya mengarahkan pelanggannya untuk mengisi SKM setelah menerima layanan. Selain itu jumlah responden yang sedikit membuat nilai IKM belum sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan di unit ini.



Gambar 34. Jumlah responden Protokoler

Sebagaimana hasil pada Tabel 42, hasil survei menunjukkan nilai IKM unit protokoler adalah **99 kategori sangat baik**. Semua unsur mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Kondisi ini patut dipertahankan dan ditingkatkan oleh protokoler.

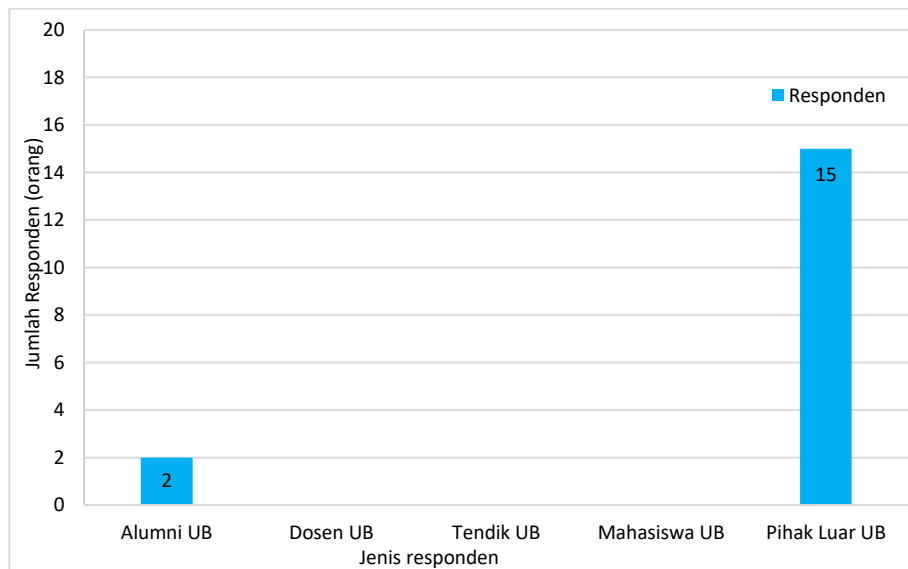
Tabel 42. Nilai IKM layanan Protokoler

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4.00	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	4.00	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	4.00	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	4.00	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	4.00	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	4.00	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	4.00	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	4.00	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	4.00	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	4.00	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.96			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.96×25) = 99.00			
Mutu Pelayanan = 99.00			

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.20 Hasil SKM terhadap layanan Senat Akademik Universitas

Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat **17 responden** terdiri dari alumni 2 orang, dan pihak luar 15 orang yang memberikan penilaian layanan di Senat Akademik Universitas (SAU) sebagaimana Gambar 35. Sebagian besar responden adalah tamu yang berkunjung ke SAU Universitas Brawijaya.



Gambar 35. Jumlah responden SAU

Sebagaimana data pada Tabel 43, hasil survei menunjukkan nilai IKM unit SAU adalah **95.03 kategori sangat baik**. Semua unsur mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Kondisi ini patut dipertahankan dan ditingkatkan oleh SAU.

Tabel 43. Nilai IKM layanan Senat Akademik Universitas

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.88	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.82	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.82	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.71	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.82	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.82	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.82	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.88	A
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4.00	A
10	Kualitas sarana dan prasarana.	4.00	A
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.65	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.80			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.80 \times 25) = 95.03$			
Mutu Pelayanan = 95.03			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.21 Hasil SKM terhadap layanan RSHP-UB

Berdasarkan data yang masuk, hanya **2 responden** yang memberikan penilaian layanan di Rumah Sakit Hewan Pendidikan (RSHP). Kedepan RSHP supaya lebih mengarahkan pelanggan untuk memberikan penilaian melalui SKM setelah menerima layanan. Sebagaimana pada Tabel 44, hasil SKM RSHP tahun ini mendapat nilai **85.50 kategori sangat baik**. Namun begitu, hasil ini belum sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan yang ada dikarenakan jumlah responden hanya 2 orang.

Tabel 44. Nilai IKM layanan RSH

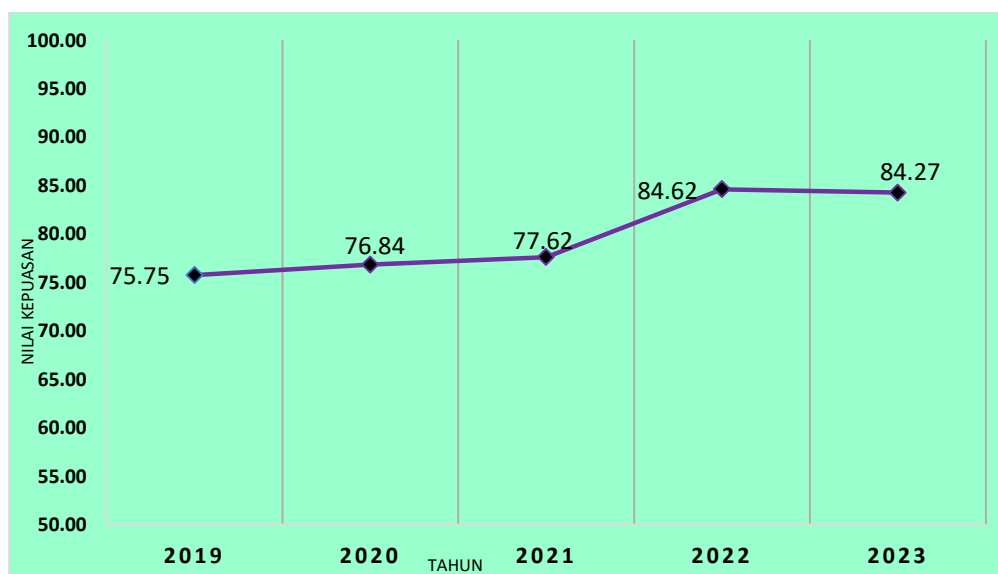
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4.00	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.00	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	4.00	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	4.00	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.00	C
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.50	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.50	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	4.00	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEI PER UNSUR	MUTU LAYANAN
9	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.50	B
10	Kualitas sarana dan prasarana.	2.50	D
11	Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.00	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.42			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.42×25) = 85.50			
Mutu Pelayanan = 85.50			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

7. Perkembangan Nilai IKM UB

Berdasarkan data analisis SKM dalam 5 tahun terakhir sejak tahun 2019 hingga semester pertama tahun 2023 ini, ada perkembangan yang baik dalam kualitas layanan di UB. Hal ini ditandai dengan nilai IKM UB yang mengalami kenaikan dalam setiap tahunnya dengan rincian mulai tahun 2019 hingga 2022 nilai IKM naik sedikit demi sedikit. Sebagaimana data pada Gambar 36, ditahun 2023 periode Januari hingga Juni ini nilai SKM mengalami **penurunan sedikit sebesar 0.35** dari tahun 2022 yang mendapat nilai **84.62** menjadi **84.27** pada periode pertengahan tahun 2023 ini.

Kondisi ini tentunya harus segera direspon oleh fakultas, departemen, dan unit kerja di lingkungan UB dalam mengevaluasi sekaligus memperbaiki layanan baik dari sisi inovasi layanan berbasis teknologi, pembaharuan sarana prasarana, dan lain-lain dalam sisa waktu hingga akhir tahun 2023. Kedepan evaluasi dan memperbaiki kualitas layanan akan terus dilaksanakan sehingga dapat mencapai nilai kepuasan pelanggan dengan kategori sangat baik.



Gambar 36: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB

7.1. Perkembangan Nilai IKM Fakultas di UB

Sebagaimana terlihat pada Tabel 45, pada periode semester pertama tahun 2023 ini dari 18 Fakultas yang ada, 10 fakultas (56%) mengalami kenaikan yaitu Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Pertanian, Fakultas Teknik, Fakultas Kedokteran, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Fakultas MIPA, Fakultas Teknologi Pertanian, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dan Fakultas Vokasi. Adapun sisanya 8 fakultas (44%) mengalami penurunan nilai IKM. Adapun 1 fakultas yaitu Fakultas Kedokteran Hewan (FKH) perlu menjadi perhatian khusus pimpinan fakultas maupun universitas dikarenakan FKH dalam 2 tahun terakhir menjadi satu-satunya fakultas yang nilai IKM-nya mendapat kategori kurang baik dari responden.

Tabel 45. Hasil Perkembangan Nilai IKM Fakultas di UB

No	Tempat Survei	Tahun 2021		Tahun 2022		Semester I Tahun 2023	
		Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	FH	70.26	C	81.53	B	83.07	B
2	FEB	76.76	B	85.66	B	87.22	B
3	FIA	75.69	C	77.75	B	77.55	B
4	FP	74.58	C	80.57	B	90.10	A
5	FPET	77.33	B	80.33	B	73.17	C
6	FT	79.85	B	85.11	B	87.14	B
7	FK	79.01	B	82.83	B	84.56	B
8	FPIK	79.04	B	74.00	C	81.38	B
9	FMIPA	80.38	B	83.12	B	83.82	B
10	FTP	79.95	B	79.25	B	85.50	B
11	FISIP	78.10	B	79.38	B	81.61	B
12	FIB	77.39	B	83.21	B	81.66	B
13	FKH	76.73	B	74.25	C	75.46	C
14	FILKOM	83.69	B	91.94	A	85.15	B
15	FKG	74.58	C	81.84	B	Tidak ada responden	
16	PASCA	78.57	B	87.09	B	80.25	B
17	F. VOKASI	77.42	B	77.31	B	79.39	B
18	FIKES	Belum ada FIKES		84.74	B	82.56	B

8. Kesimpulan

Pelaksanaan SKM periode semester pertama tahun 2023 telah berjalan lancar dan sesuai jadwal yang telah ditetapkan dengan jumlah responden yang berpartisipasi telah melampaui syarat minimal yang ditentukan oleh PERMENPAN No. 14 tahun 2017. Secara umum, tingkat kepuasan layanan berdasarkan hasil analisis SKM yang diberikan oleh responden menyatakan bahwa 11 unsur layanan di level universitas telah dinilai dengan **kategori baik (84.27)**.

Meskipun di level universitas jumlah responden terakumulasi telah melampaui syarat minimal PERMENPAN No. 14 tahun 2017, tetapi partisipasi responden SKM di level fakultas dan unit kerja masih perlu ditingkatkan. Demikian pula dengan capaian IKM di level fakultas dan unit kerja masih banyak **unsur layanan yang dikategorikan kurang baik yaitu unsur layanan kecepatan dan ketepatan waktu layanan**. Penilaian dalam kategori kurang baik ini dimungkinkan karena partisipasi responden yang masih rendah. Oleh karena itu, tingkat keasadaran civitas terhadap penilaian IKM dan jumlah responden juga perlu menjadi evaluasi dan perbaikan pimpinan masing-masing fakultas dan unit kerja.

9. Saran dan Rekomendasi

Meskipun layanan dikategorikan baik universitas tetap perlu untuk selalu meningkatkan mutu layanan agar tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan target institusi yaitu dalam kategori sangat baik. Berikut beberapa saran dan rekomendasi berdasarkan hasil analisis SKM.

1. Pimpinan di level fakultas, departemen, dan unit kerja di lingkungan UB perlu melakukan sosialisasi secara berkala tentang pentingnya pengisian SKM bagi institusi.
2. Petugas layanan di level fakultas, departemen, dan unit kerja supaya mengarahkan setiap pengguna layanan untuk mengisi SKM setelah mendapatkan layanan.
3. Perlu adanya peningkatan kualitas layanan dari sisi kecepatan, ketepatan waktu yang sebagian besar masih dikategorikan kurang baik.
4. Perawatan dan pembaharuan sarana prasarana penunjang akademik perlu diperhatikan dan ditindaklanjuti
5. Peningkatan kualitas SDM/ petugas layanan baik dari sisi sikap dan profesionalisme dalam melayani.

10. Daftar Pustaka

1. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

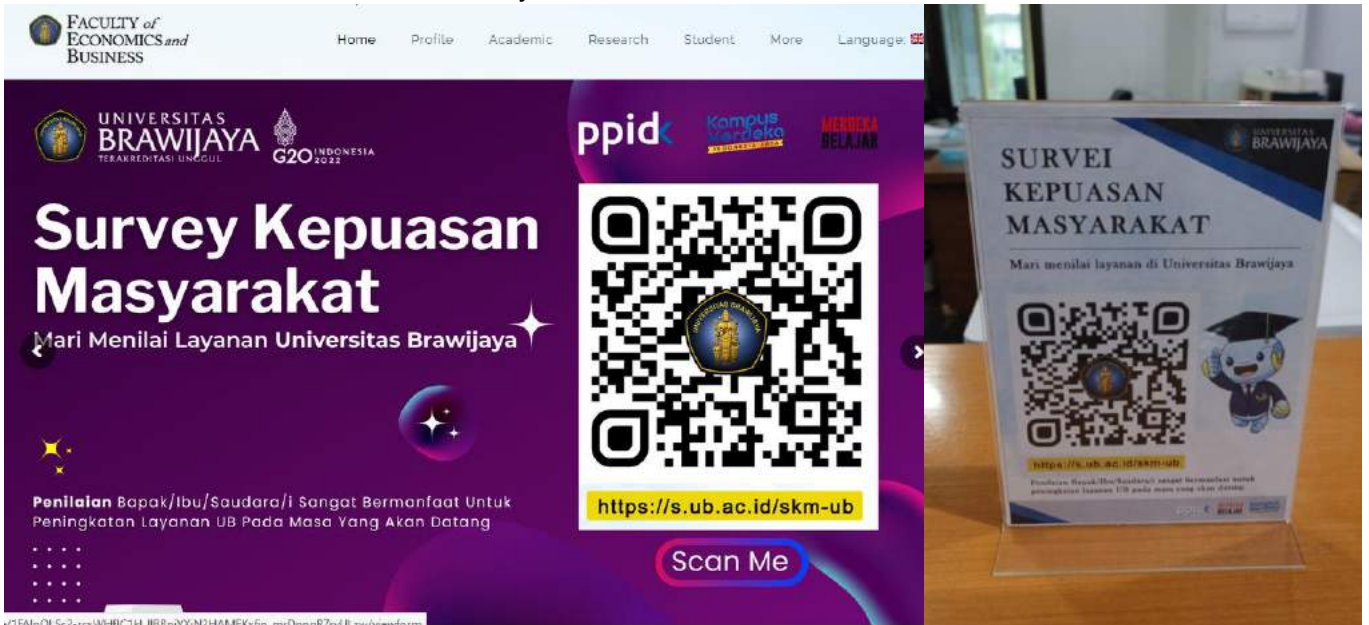
11. Lampiran

Lampiran 1. Beberapa Foto Sebaran qr-code SKM di meja layanan dan melalui media sosial.

Penyebaran SKM di FH



Penyebaran SKM di FEB



Penyebaran SKM di FIA



Penyebaran SKM di FP



Penyebaran SKM di FPET



Penyebaran SKM di FT



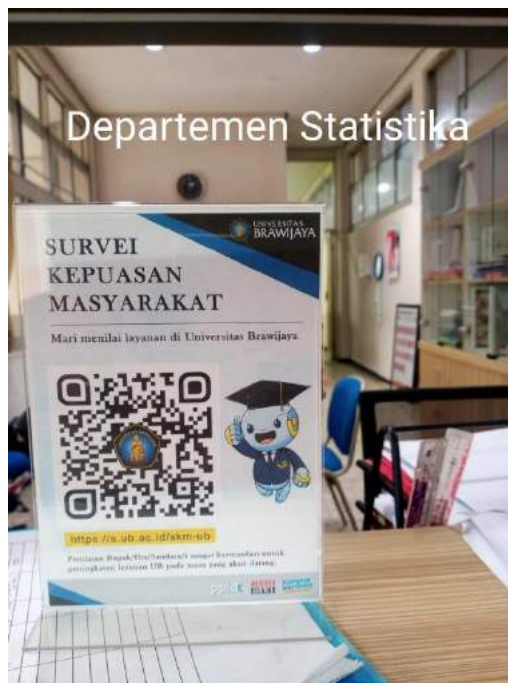
Penyebaran SKM di FK



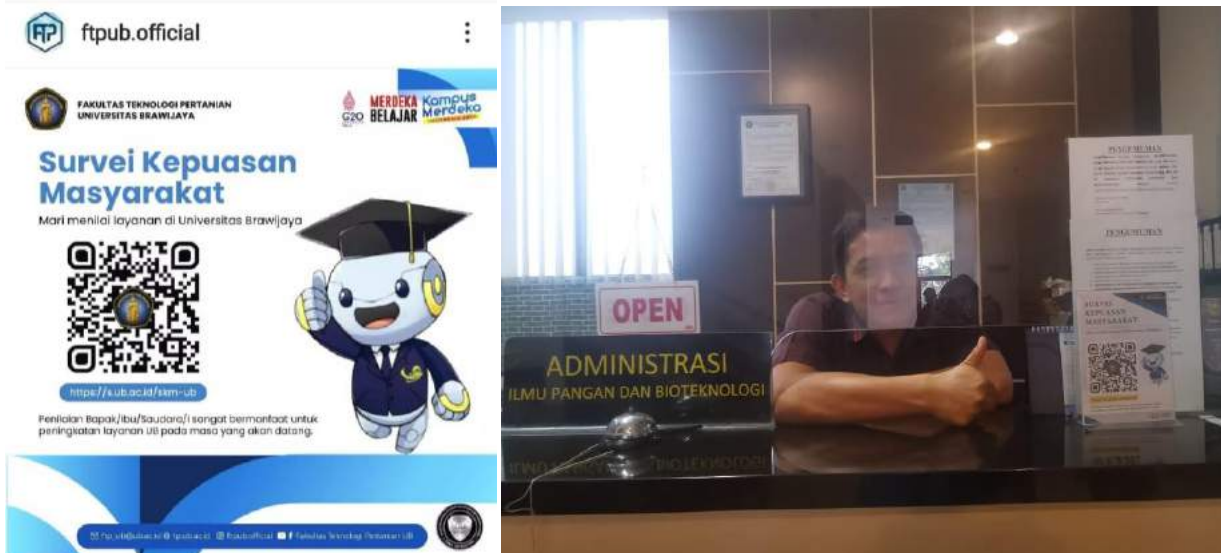
Penyebaran SKM di FPIK



Penyebaran SKM di FMIPA



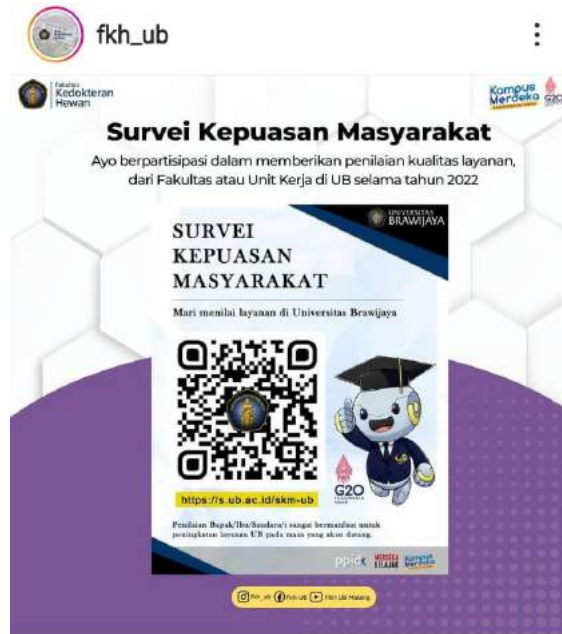
Penyebaran SKM di FTP



Penyebaran SKM di FIB



Penyebaran SKM di FKH



7 suka

fkh_ub Selamat Pagi teman-teman FKH UB 🌞
Sambil menjalankan aktivitas hari ini, Kami ingin meminta bantuannya nih...

Ayo berpartisipasi dalam memberikan penilaian kualitas layanan, dari Fakultas atau Unit Kerja yang ada di UB selama tahun 2022.

Penyebaran SKM di FILKOM



Penyebaran SKM di FISIP



Penyebaran SKM di Pascasarjana



Penyebaran SKM di Klinik-UB



Penyebaran SKM di BUNA





Disusun Oleh:
Divisi Informasi dan Kehumasan

Rektorat UB Lt. 2 Koridor
0341 - 551611 ext. 366
pidk@ub.ac.id