



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2023

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
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	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Lampiran	vii
Kata Pengantar	viii
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	5
6.3 Hasil SKM UB Per Jenis Responden	6
6.4 Hasil SKM Fakultas	6
6.5 Pembahasan Hasil SKM Fakultas.....	7
6.5.1 Hasil SKM Fakultas Hukum.....	7
6.5.2 Hasil SKM Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	8
6.5.3 Hasil SKM Fakultas Ilmu Administrasi.....	10
6.5.4 Hasil SKM Fakultas Pertanian.....	11
6.5.5 Hasil SKM Fakultas Peternakan.....	12
6.5.6 Hasil SKM Fakultas Kedokteran.....	14
6.5.7 Hasil SKM Fakultas Teknik	15
6.5.8 Hasil SKM Fakultas MIPA	16
6.5.9 Hasil SKM Fakultas Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan	18
6.5.10 Hasil SKM Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.....	19
6.5.11 Hasil SKM Fakultas Teknologi Pertanian	20
6.5.12 Hasil SKM Fakultas Ilmu Budaya	22
6.5.13 Hasil SKM Fakultas Ilmu Komputer.....	23
6.5.14 Hasil SKM Fakultas Kedokteran Gigi	25
6.5.15 Hasil SKM Fakultas Kedokteran Hewan.....	26
6.5.16 Hasil SKM Fakultas Ilmu Kesehatan	27
6.5.17 Hasil SKM Fakultas Vokasi	29
6.5.18 Hasil SKM Sekolah Pascasarjana	30

6.5.19	Hasil SKM PSDKU Kediri	31
6.5.20	Hasil SKM PSDKU Jakarta	33
6.6	Hasil SKM Unit Kerja	34
6.7	Pembahasan Hasil SKM Unit Kerja	35
6.7.1	Hasil SKM Rektorat.....	35
6.7.2	Hasil SKM Direktorat Adminsitrasi Layanan Akademik.....	37
6.7.3	Hasil SKM Direktorat Kemahasiswaan	38
6.7.4	Hasil SKM Direktorat Keuangan.....	40
6.7.5	Hasil SKM Direktorat SDM.....	41
6.7.6	Hasil SKM Direktorat Aset.....	43
6.7.7	Hasil SKM Direktorat Kerjasama.....	44
6.7.8	Hasil SKM Direktorat Teknologi Informasi.....	45
6.7.9	Hasil SKM Divisi TU dan Kerumahtanggaan	47
6.7.10	Hasil SKM Divisi Hukum	48
6.7.11	Hasil SKM Divisi Informasi dan Kehumasan	50
6.7.12	Hasil SKM Lembaga Penjaminan Mutu.....	51
6.7.13	Hasil SKM Lembaga Pengembangan Pendidikan	53
6.7.14	Hasil SKM Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	54
6.7.15	Hasil SKM Perpustakaan	56
6.7.16	Hasil SKM Laboratorium Sentral Ilmu Hayati	57
6.7.17	Hasil SKM Laboratorium Sentral Sains dan Rekayasa.....	59
6.7.18	Hasil SKM Badan Pengelola Usaha	60
6.7.19	Hasil SKM Badan Usaha Akademik	61
6.7.20	Hasil SKM Badan Usaha Non Akademik.....	63
6.7.21	Hasil SKM Badan Usaha Kesehatan.....	64
6.7.22	Hasil SKM Rumah Sakit UB.....	66
6.7.23	Hasil SKM Rumah Sakit Hewan Pendidikan	67
6.7.24	Hasil SKM Klinik.....	68
6.7.25	Hasil SKM Divisi Sekretariat Pimpinan dan Protokoler	70
6.7.26	Hasil SKM Satuan Reformasi Birokrasi.....	71
6.7.27	Hasil SKM Satuan Akuntabilitas Kinerja.....	73
6.7.28	Hasil SKM Satuan Pengawasan Internal.....	74
6.7.29	Hasil SKM Pusat Layanan Disabilitas	75
6.7.30	Hasil SKM Pusat Pembinaan Agama	76
6.7.31	Hasil SKM layanan UPT Pengembangan Kepribadian Mahasiswa	77
7.	Perkembangan Nilai IKM UB	79
7.1.	Perkembangan Nilai IKM Fakultas di UB	79

8. Kesimpulan	80
9. Saran dan Rekomendasi	80
10. Daftar Pustaka	81
11. Lampiran	82

Daftar Gambar

Gambar 1. Profil Jumlah Responden Tahun 2023.....	4
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	11
Gambar 7. Jumlah responden Fakultas Peternakan	13
Gambar 8. Jumlah responden Fakultas Kedokteran	14
Gambar 9. Jumlah responden Fakultas Teknik	15
Gambar 10. Jumlah responden Fakultas MIPA.....	17
Gambar 11. Jumlah responden FPIK.....	18
Gambar 12. Jumlah responden FISIP	19
Gambar 13. Jumlah responden FTP	21
Gambar 14. Jumlah responden FIB	22
Gambar 15. Jumlah responden FILKOM.....	24
Gambar 16. Jumlah responden FKG.....	25
Gambar 17. Jumlah responden FKH.....	26
Gambar 18. Jumlah responden FIKES.....	28
Gambar 19. Jumlah responden Fakultas Vokasi	29
Gambar 20. Jumlah responden Pascasarjana	30
Gambar 21. Jumlah responden PSDKU Kediri.....	32
Gambar 22. Jumlah responden PSDKU Jakarta	33
Gambar 23. Jumlah responden layanan rektorat UB.....	36
Gambar 24. Jumlah responden DALA.....	37
Gambar 25. Jumlah responden Dir. Kemahasiswaan.....	39
Gambar 26. Jumlah responden Dir. Keuangan	40
Gambar 27. Jumlah responden Direktorat SDM.....	42
Gambar 28. Jumlah responden Direktorat Aset.....	43
Gambar 29. Jumlah responden DTI	46
Gambar 30. Jumlah responden Divisi TU dan Kerumahtanggaan.....	47
Gambar 31. Jumlah responden Divisi Hukum	49
Gambar 32. Jumlah responden DIK.....	50
Gambar 33. Jumlah responden LPM.....	52
Gambar 34. Jumlah responden LPP	53
Gambar 35. Jumlah responden LPPM	55
Gambar 36. Jumlah responden Perpustakaan	56

Gambar 37. Jumlah responden LSIH.....	58
Gambar 38. Jumlah responden LSSR.....	59
Gambar 39. Jumlah responden BPU.....	60
Gambar 40. Jumlah responden BUA.....	62
Gambar 41. Jumlah responden BUNA	63
Gambar 42. Jumlah responden BUKES.....	65
Gambar 43. Jumlah responden RS-UB.....	66
Gambar 44. Jumlah responden RSHP	67
Gambar 45. Jumlah responden Unit Klinik	69
Gambar 46. Jumlah responden DSPP	70
Gambar 47. Jumlah responden SRB.....	72
Gambar 48. Jumlah responden SAK.....	73
Gambar 49. Jumlah responden SPI	74
Gambar 50: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB	79

Daftar Tabel

Tabel 1. Unsur Pelayanan yang Dievaluasi.....	2
Tabel 2. Interpretasi nilai IKM.....	3
Tabel 3: Nilai IKM 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	8
Tabel 7. Nilai IKM Fakultas Ekonomi dan Bisnis	9
Tabel 8. Nilai IKM Fakultas Ilmu Administrasi	10
Tabel 9. Nilai IKM Fakultas Pertanian	12
Tabel 10. Nilai IKM Fakultas Peternakan	13
Tabel 11. Nilai IKM Fakultas Kedokteran	14
Tabel 12. Nilai IKM Fakultas Teknik	16
Tabel 13. Nilai IKM Fakultas MIPA.....	17
Tabel 14. Nilai IKM FPIK.....	18
Tabel 15. Nilai IKM FISIP	20
Tabel 16. Nilai IKM FTP	21
Tabel 17. Nilai IKM FIB	23
Tabel 18. Nilai IKM FILKOM.....	24
Tabel 19. Nilai IKM FKG	25
Tabel 20. Nilai IKM FKH.....	27
Tabel 21. Nilai IKM FIKES	28
Tabel 22. Nilai IKM Fakultas Vokasi.....	29
Tabel 23. Nilai IKM Pascasarjana	31
Tabel 24. Nilai IKM PSDKU Kediri.....	32
Tabel 25. Nilai IKM PSDKU Jakarta	33
Tabel 26: Hasil Nilai IKM Unit Kerja UB	34
Tabel 27. Nilai IKM layanan Rektorat UB	36
Tabel 28. Nilai IKM layanan DALA	38
Tabel 29. Nilai IKM layanan Direktorat Kemahasiswaan	39
Tabel 30. Nilai IKM layanan Direktorat Keuangan	40
Tabel 31. Nilai IKM layanan SDM.....	42
Tabel 32. Nilai IKM layanan Direktorat Aset	43
Tabel 33. Nilai IKM layanan Direktorat Kerjasama	44
Tabel 34. Nilai IKM layanan DTI.....	46
Tabel 35. Nilai IKM layanan Divisi TU & Kerumahtanggan.....	47
Tabel 36. Nilai IKM layanan Divisi Hukum.....	49

Tabel 37. Nilai IKM layanan DIK	50
Tabel 38. Nilai IKM layanan LPM	52
Tabel 39. Nilai IKM layanan LPP	53
Tabel 40. Nilai IKM layanan LPPM.....	55
Tabel 41. Nilai IKM layanan Perpustakaan.....	56
Tabel 42. Nilai IKM layanan LSIH.....	58
Tabel 43. Nilai IKM layanan LSSR	59
Tabel 44. Nilai IKM layanan BPU	61
Tabel 45. Nilai IKM layanan BUA	62
Tabel 46. Nilai IKM layanan BUNA.....	63
Tabel 47. Nilai IKM layanan BUKES	65
Tabel 48. Nilai IKM layanan RS-UB	66
Tabel 49. Nilai IKM layanan RSHP.....	68
Tabel 50. Nilai IKM layanan unit Klinik	69
Tabel 51. Nilai IKM layanan DSPP	70
Tabel 52. Nilai IKM layanan Satuan Reformasi Birokrasi	72
Tabel 53. Nilai IKM layanan Satuan Akuntabilitas Kinerja	73
Tabel 54. Nilai IKM layanan Satuan Pengawasan Internal	75
Tabel 55. Nilai IKM layanan PLD	76
Tabel 56. Nilai IKM layanan PPA	76
Tabel 57. Nilai IKM layanan UPT-PKM	78
Tabel 58. Hasil Perkembangan Nilai IKM Fakultas di UB	79

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Surat Edaran terkait Pelaksanaan SKM 2023.....	82
Lampiran 2. Beberapa Foto Sebaran QR-code SKM di meja layanan dan melalui media sosial	83

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT atas terselesainya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Universitas Brawijaya (UB) Tahunan periode tahun 2023. UB berkomitmen melaksanakan SKM secara sepanjang tahun dengan tujuan untuk *continuous improvement* dan melakukan pelaporan secara berkala periode semesteran dan tahunan. Dengan demikian, DIK pada periode tahun 2023 memiliki 3 dokumen pelaporan hasil pelaksanaan SKM yaitu 1) Laporan SKM 2023 Semester Pertama dengan masa unduh dan analisis data Januari – Juni 2023, 2) Laporan SKM 2023 Semester Kedua dengan masa unduh dan analisis data Juli – Desember 2023, dan 3) Laporan SKM Tahun 2023 yang menggabungkan hasil unduh dan analisis data pada semester pertama dan kedua. Tujuan dari pelaporan berjenjang tersebut adalah agar para pimpinan fakultas, unit kerja, dan universitas dapat mengetahui secara periodik perkembangan tingkat kepuasan yang dinilai oleh para pengguna layanan di lingkungan UB. Harapannya, pelaporan hasil SKM semester pertama menjadi dasar evaluasi untuk peningkatan layanan di semester kedua, sedangkan pelaporan hasil SKM semester kedua dan tahunan 2023 menjadi dasar evaluasi untuk peningkatan layanan di tahun 2024.

Untuk diketahui bersama bahwa pelaksanaan SKM di lingkungan Universitas Brawijaya merupakan amanat nasional yang tertuang pada PERMENPAN No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hal ini menjadi bukti bahwa UB sebagai badan publik mempunyai komitmen dan tanggungjawab terhadap liabilitas (perlindungan) mutu layanan yang diberikan kepada setiap pengguna layanan di lingkungan UB. Pemantauan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai hasil pelaksanaan SKM dan semua aktivitas peningkatan mutu pelayanan di lingkungan UB mempunyai dampak yang sistemik. UB tercatat sebagai badan publik yang bersertifikat ISO 9001:2008 pada Sistem Manajemen Mutu, beberapa PS bersertifikat ISO 21001:2018 pada Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan, tersertifikasi secara internasional, dan tersertifikasi UNGGUL secara nasional oleh BAN-PT. Lebih lanjut hasil pelaksanaan SKM dijadikan dasar untuk pembangunan Zona Integritas dan penunjang Indikator Kinerja Utama (IKU) oleh KEMENDIKBUD.

Oleh karena pentingnya pelaksanaan dan pelaporan SKM ini, maka dokumen laporan SKM Tahunan periode Tahun 2023 ini diharapkan dapat dijadikan sebagai landasan oleh setiap pimpinan di fakultas dan unit kerja dalam memperbaiki, meningkatkan, sekaligus menjaga mutu layanan yang diberikan kepada semua pengguna layanan di lingkungan UB. Tidak ada gading yang tak retak, tim penyusun juga sangat terbuka untuk menerima saran dan kritik yang konstruktif guna perbaikan pelaksanaan dan pelaporan kegiatan SKM pada periode berikutnya.

Malang, 22 Februari 2024

Kepala Divisi Informasi dan Kehumasan

ttt

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

LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
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 dan ISO 21001:2018.

Berbeda dengan tahun 2022, pada tahun 2023 ini SKM dilaksanakan dengan dua metode yaitu *pertama*, secara online dengan menyebarkan dan menyediakan QR-Code berisi SKM di meja-meja layanan yang ada di lingkungan departemen, fakultas, lembaga, direktorat dan unit kerja. *Kedua*, 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 (Apps).

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 tahun 2023 ini adalah semua pengguna layanan jasa termasuk di dalamnya adalah dosen, tenaga pendidik, mahasiswa, alumni, dan *stakeholders*.

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 ini dilakukan di seluruh Unit Kerja, Direktorat, Departemen, dan Fakultas di lingkungan Universitas Brawijaya mulai bulan Januari hingga 1 Desember 2023.
- Penyebaran dan pengisian kuisioner SKM dilakukan melalui QR-Code yang diletakkan di meja-meja layanan di Fakultas hingga Unit Kerja.

- Penyebaran dan pengisian SKM melalui Sistem Akademik Dosen (SIADO), Sistem Akademik Mahasiswa (SIAM), dan presensi bagi tenaga kependidikan mulai bulan Agustus hingga Desember 2023 dengan *pop-up* sistem muncul sekali.
- Merekap dan mengolah data SKM yang telah diisi melalui *google form* dan sistem informasi dilaksanakan mulai 3 Desember – 20 Desember 2023.
- Penyusunan Laporan hasil SKM tahun 2023 dilaksanakan mulai 21 Desember 2023 – 25 Januari 2024.

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).

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

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

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

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

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

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).

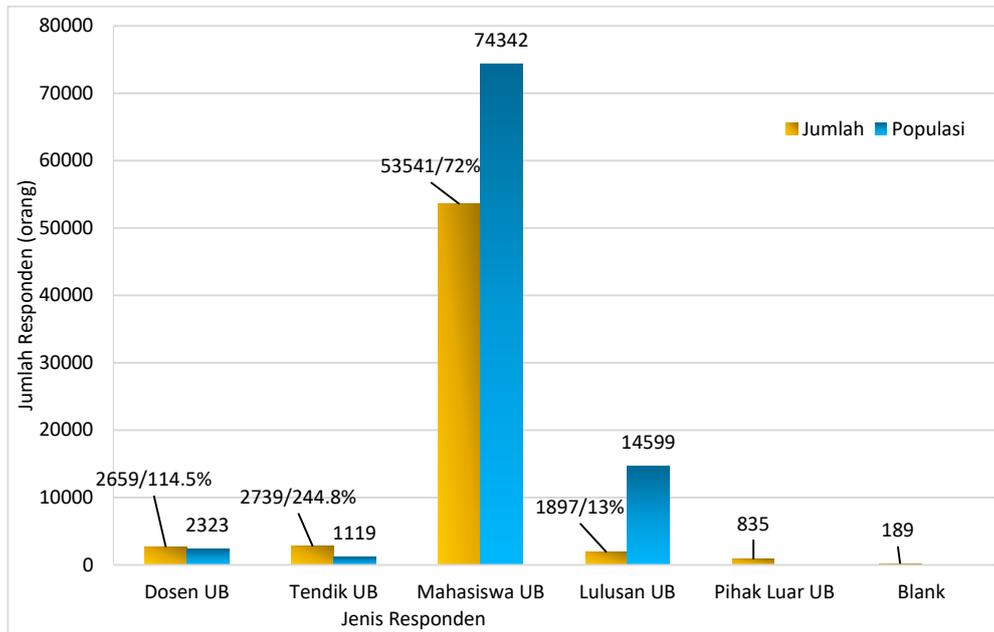
Tabel 2. Interpretasi nilai IKM

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

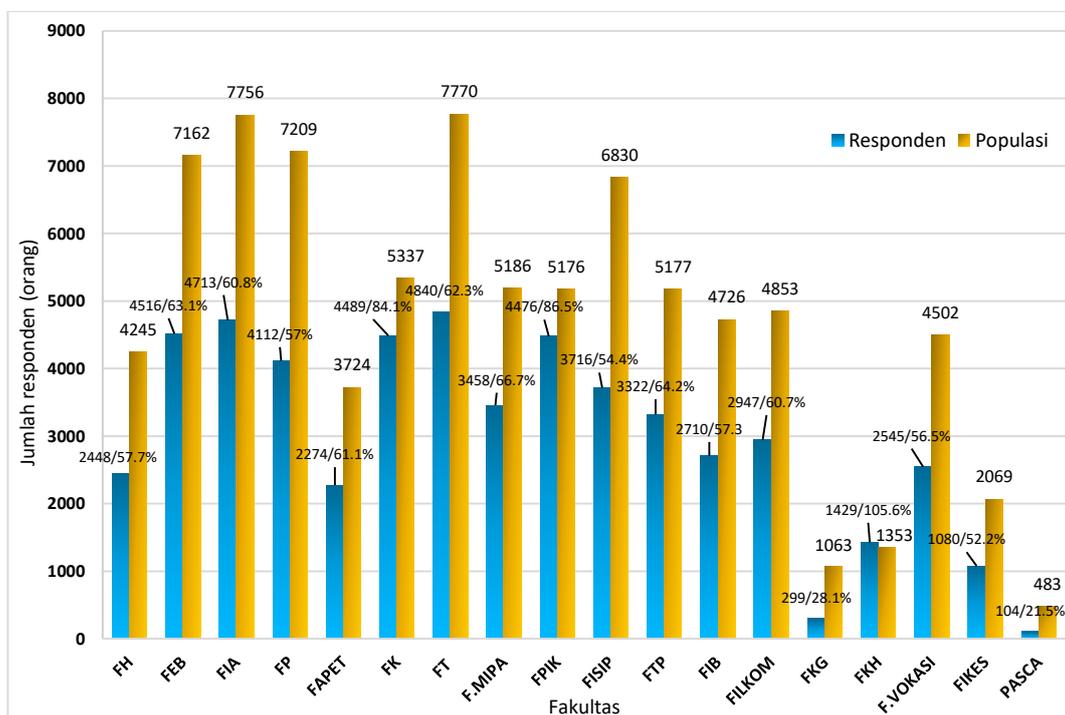
6.1 Profil Responden

Berdasarkan sumber dari sistem UB Satu Data per bulan Desember 2023, disebutkan bahwa jumlah populasi dosen, tendik, dan mahasiswa aktif di UB berturut-turut sebanyak 2323 dosen, 1119 tendik, 74342 mahasiswa, dan 14599 lulusan. Hingga bulan Desember 2023 responden yang mengisi SKM se-UB yang mengikuti survei yaitu dosen sebanyak 2659 orang (114.5%), tendik 2739 orang (244.8%), mahasiswa 53541 orang (72%), lulusan tahun 2023 sebanyak 1897 orang (13%), pihak luar 6835 orang, dan yang tidak ada informasi (blank) 189 orang sebagaimana Gambar 1.



Gambar 1. Profil Jumlah Responden Tahun 2023

Secara umum di tahun 2023 ini, jumlah responden mengalami peningkatan yang sangat besar jika dibanding tahun 2022. Jika di tahun 2022 persentase responden SKM hanya 5.4% dari populasi yang ada maka di tahun 2023 ini mencapai 66.96% dari populasi inti (civitas akademika UB). Hal ini dikarenakan tahun 2023 pengisian survei juga bisa dilakukan responden melalui system informasi yang ada yaitu Sistem Administrasi Dosen (SIADO), Sistem Administrasi Mahasiswa (SIAM), dan presensi tenaga pendidik melalui Apps UB.



Gambar 2. Profil jumlah responden setiap fakultas

Sebagaimana pada Gambar 2, persentase jumlah responden di masing-masing fakultas rata-rata 61.1%. Jumlah responden seperti ini patut dipertahankan karena jumlah responden yang mencukupi bisa menampilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang sesuai dengan keadaan layanan yang sebenarnya. Persentase tertinggi responden SKM periode semester kedua tahun 2023 adalah Fakultas Kedokteran Hewan yaitu sebanyak 1429 responden (105.6%). Sedangkan persentase terendah jumlah responden ada di Sekolah Pascasarjana yaitu 104 responden (21.5%).

6.2 Analisis SKM UB

Sebagaimana pada Tabel 3, Nilai IKM UB pada tahun 2023 adalah **78.56 dengan mutu layanan Baik**. Sebagian besar unsur layanan dinilai **baik** oleh para responden. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Kewajaran biaya/ tarif dalam layanan. Sedangkan unsur layanan dengan nilai terendah adalah kecepatan layanan dengan mutu layanan **kurang baik**. Kecepatan layanan memang menjadi faktor pelanggan atau responden puas terhadap sebuah layanan. Sehingga hal ini bisa patut menjadi fokus perbaikan dan peningkatan kualitas layanan oleh seluruh pimpinan di lingkungan UB. Dan diharapkan semua unsur layanan kedepan berangsur-angsur terus mengalami peningkatan hingga mendapatkan kualitas layanan yang sangat baik yaitu kategori A.

Tabel 3: Nilai IKM di Universitas Brawijaya

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.23	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.12	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.02	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.11	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.28	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.18	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan	3.18	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.20	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.22	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.19	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.18	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.14			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.14×25) = 78.56			
Mutu Pelayanan = 78.56			
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 tahun 2023 ini, semua responden menilai kualitas layanan di Universitas Brawijaya pada kategori **baik**. Responden pihak luar dan lulusan memberikan penilaian tertinggi. Sedangkan responden tenaga kependidikan di semester kedua ini memberikan penilaian terendah.

Tabel 4. Nilai IKM UB per-responden

Responden	Hasil Survei	
	Nilai	Mutu Layanan
Pihak Luar	86.39	Baik
Lulusan	86.29	Baik
Dosen UB	80.51	Baik
Mahasiswa UB	78.14	Baik
Tendik UB	76.75	Baik

6.4 Hasil SKM Fakultas

Berdasarkan hasil Analisa SKM pada Tabel 5, secara umum rata-rata nilai IKM terhadap layanan di fakultas adalah 78.42 kategori baik. Fakultas yang memperoleh nilai tertinggi IKM pada tahun 2023 ini adalah Sekolah Pascasarjana dengan nilai 82.71 dan Fakultas Kedokteran dengan nilai 82.30. Adapun fakultas yang memperoleh nilai terendah adalah Fakultas Peternakan dengan nilai 75.71 kategori kurang baik, dan Fakultas Ilmu Budaya dengan nilai 76.42 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	Fakultas	Jumlah Responden	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	FH	2448	76.72	Baik

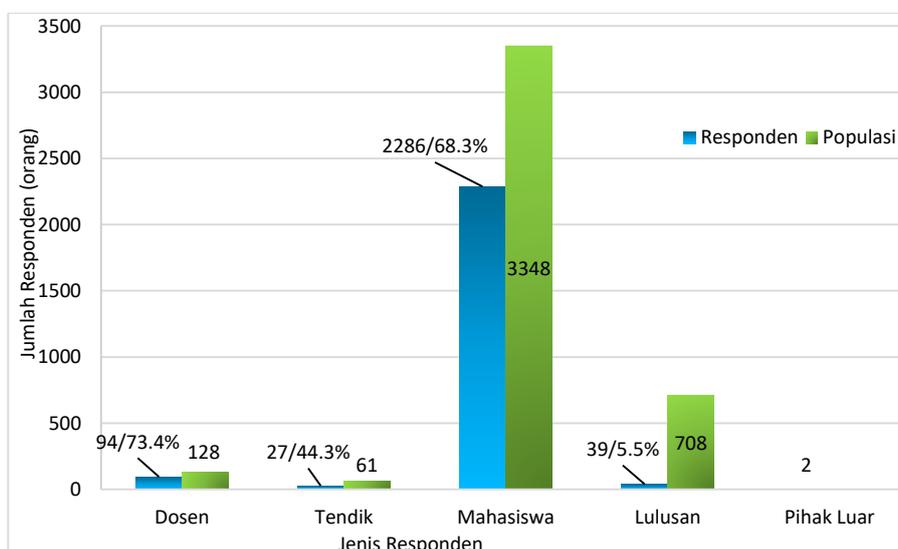
No	Fakultas	Jumlah Responden	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
2	FEB	4516	78.54	Baik
3	FIA	4713	76.70	Baik
4	FP	4112	77.40	Baik
5	FAPET	2274	75.71	Kurang Baik
6	FT	4840	78.60	Baik
7	FK	4489	82.30	Baik
8	FPIK	4476	78.04	Baik
9	F.MIPA	3458	77.34	Baik
10	FTP	3322	77.84	Baik
11	FISIP	3716	76.94	Baik
12	FIB	2710	76.42	Kurang Baik
13	FKH	1429	78.02	Baik
14	FILKOM	2947	79.99	Baik
15	FKG	299	81.27	Baik
16	FIKES	1080	80.12	Baik
17	F. VOKASI	2545	78.86	Baik
18	Pasca sarjana	104	82.71	Baik
19	PSDKU Kediri	1077	74.27	Kurang Baik
20	PSDKU Jakarta	58	80.57	Baik

6.5 Pembahasan Hasil SKM 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 Fakultas Hukum

Sebagaimana data pada Gambar 3, jumlah populasi Fakultas Hukum (FH) terdiri dari 128 dosen, 61 tendik, 3348 mahasiswa, dan 708 lulusan. Adapun responden SKM FH yaitu 94 dosen (73.4%), 27 tendik (44.3%), 2286 mahasiswa (68.3%), 39 lulusan (5.5%), dan 2 pihak luar.



Gambar 3. Jumlah responden Fakultas Hukum

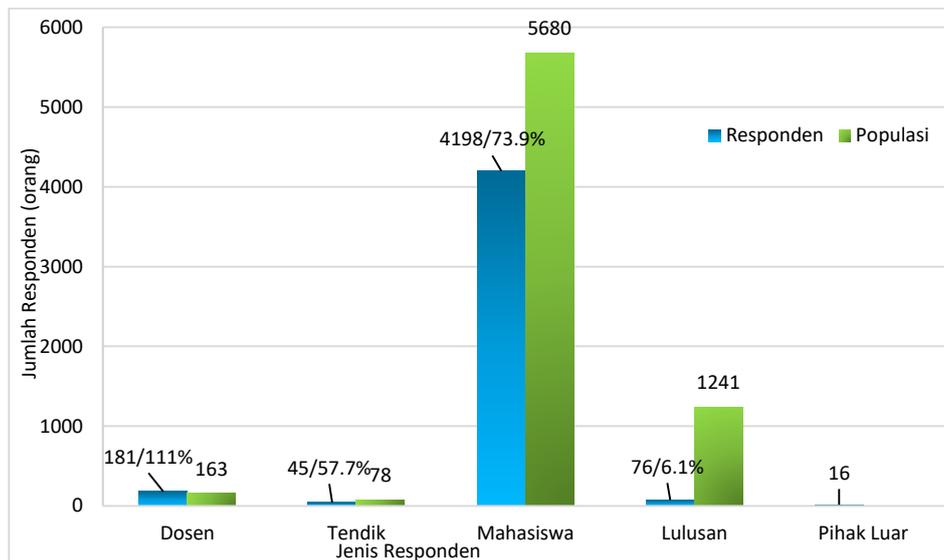
Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 6, FH mendapat nilai **IKM 76.72** dengan **kategori baik**. Dari 11 unsur layanan, delapan diantaranya memperoleh nilai baik dengan nilai tertinggi ada pada unsur kewajaran biaya layanan. Selain itu ada tiga unsur layanan memperoleh nilai kurang baik diantaranya kemudahan prosedur layanan, kecepatan layanan, dan ketepatan jadwal layanan. Hal ini penting menjadi bagian utama untuk perbaikan oleh FH sehingga kedepan kualitas layanan akan lebih baik lagi.

Tabel 6. Nilai IKM Fakultas Hukum

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.17	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.01	C
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.89	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.02	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.27	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.11	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.11	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.11	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.12	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.18	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.11	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.07			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.07×25) = 76.72			
Mutu Pelayanan = 76.72			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.2 Hasil SKM Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Berdasarkan informasi dari UB satu data tahun 2023, jumlah populasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) terdiri dari 163 dosen, 78 tendik, 5680 mahasiswa, dan 1241 lulusan. Adapun responden SKM yang menilai FEB yaitu 181 dosen (111%), 45 tendik (57.7%), 4198 mahasiswa (73.9%), 76 lulusan (6.1%), dan 16 pihak luar.



Gambar 4. Jumlah responden Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Sebagaimana pada Tabel 7, FEB mendapatkan **nilai IKM 78.54 kategori baik**. Hampir seluruh unsur layanan mendapatkan nilai baik dari responden. Hanya satu unsur layanan yang mendapatkan nilai dengan kategori kurang baik yaitu kecepatan waktu layanan. Hal tersebut bisa dijadikan fokus utama perbaikan layanan karena berkaitan dengan kecepatan layanan. Sehingga kedepan seluruh unsur layanan bisa meningkat sampai berkualitas sangat baik.

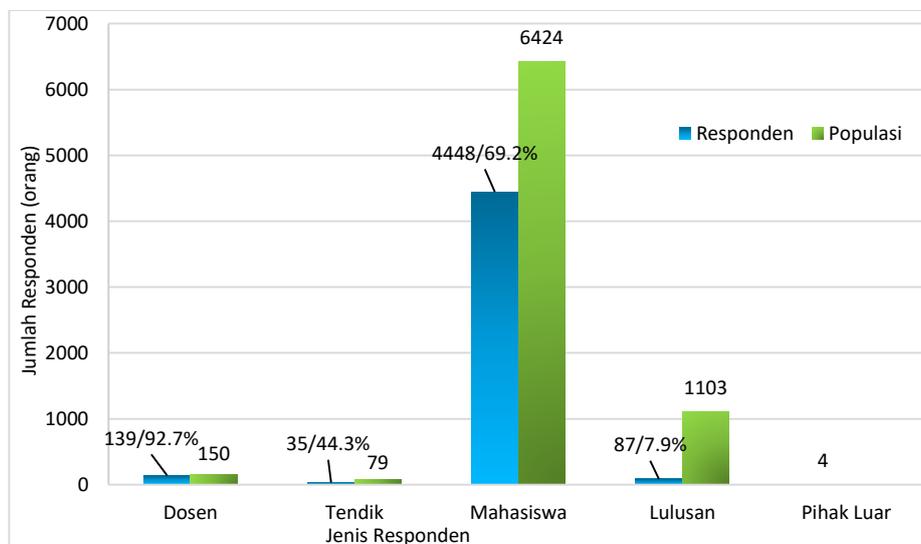
Tabel 7. Nilai IKM Fakultas Ekonomi dan Bisnis

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.23	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.11	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.97	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.08	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.31	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.17	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.17	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.17	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.21	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.31	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.18	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.14			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.14 x 25) = 78.54			
Mutu Pelayanan = 78.54			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.3 Hasil SKM Fakultas Ilmu Administrasi

Sebagaimana data pada Gambar 5, jumlah populasi di Fakultas Ilmu Administrais (FIA) pada tahun 2023 sebanyak 150 dosen, 79 tendik, 6424 mahasiswa, dan 1103 lulusan. Dan responden SKM yang menilai FIA yaitu 139 dosen (92.7%), 35 tendik (44.3%), 4448 mahasiswa (69.2%), 87 lulusan (7.9%), dan 4 pihak luar.



Gambar 5. Jumlah responden Fakultas Ilmu Administrasi

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 8, FIA mendapatkan **nilai IKM 76.70 kategori baik**. Terdapat 8 unsur layanan yang memperoleh nilai baik, dan 3 unsur layanan memperoleh nilai kurang baik. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah kewajaran biaya layanan. Sedangkan unsur layanan yang memperoleh nilai kurang baik dan diharapkan menjadi fokus perbaikan kualitas layanan adalah kemudahan prosedur layanan, kecepatan layanan, dan ketepatan jadwal layanan.

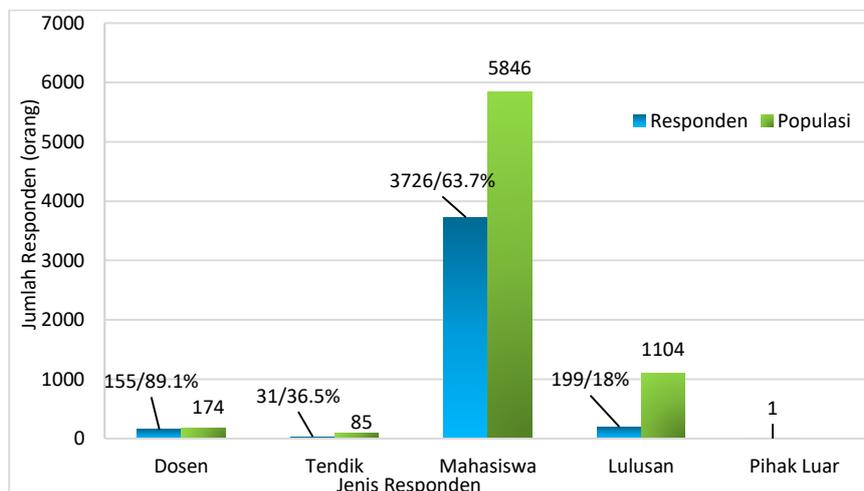
Tabel 8. Nilai IKM Fakultas Ilmu Administrasi

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.16	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	2.99	C

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.88	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.01	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.31	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.10	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.11	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.12	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.12	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.20	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.09	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.07			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.07×25) = 76.70			
Mutu Pelayanan = 76.70			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.4 Hasil SKM Fakultas Pertanian

Berdasarkan informasi dari UB satu data tahun 2023, jumlah populasi di Fakultas Pertanian (FP) berjumlah 174 dosen, 85 tendik, 5846 mahasiswa, dan 1104 lulusan. Dan responden SKM yang menilai FP yaitu 155 dosen (81.9%), 31 tendik (36.5%), 3726 mahasiswa (63.7%), 199 lulusan (18%), dan 1 pihak luar.



Gambar 6. Jumlah responden Fakultas Pertanian

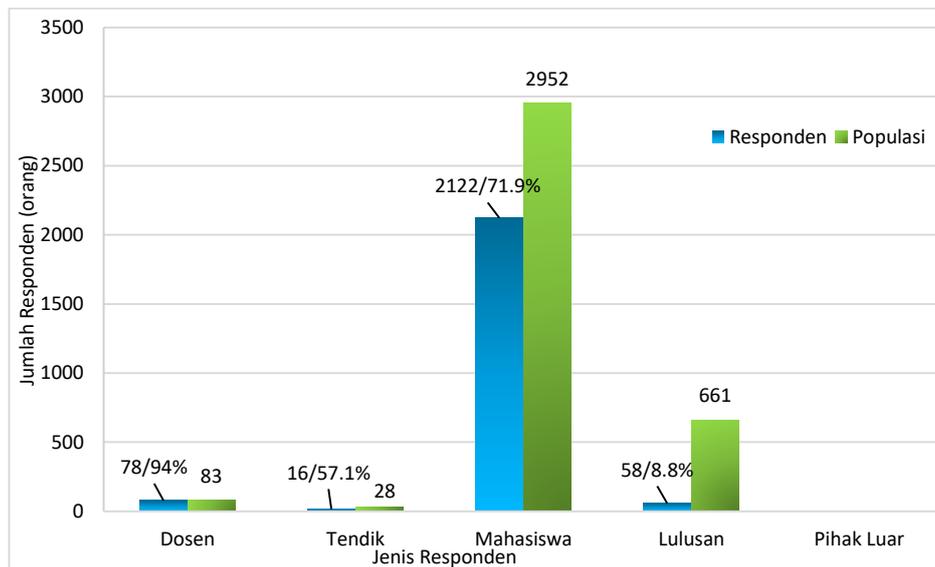
Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 9, FP mendapatkan **nilai IKM 77.40 kategori baik**. 10 dari 11 unsur layanan di FP mendapatkan penilaian dengan kategori baik dari responden. Terdapat 1 unsur layanan yang memperoleh penilaian kurang baik yaitu kecepatan layanan. Kedepan FP diharapkan bisa terus meningkatkan kualitas layanan khususnya dalam kecepatan layanan.

Tabel 9. Nilai IKM Fakultas Pertanian

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.18	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.06	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.95	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.06	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.31	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.13	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.13	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.16	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.18	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.13	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.12	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.10			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.10×25) = 77.40			
Mutu Pelayanan = 77.40			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.5 Hasil SKM Fakultas Peternakan

Berdasarkan data pada Gambar 7, jumlah populasi di Fakultas Peternakan (FPET) tahun 2023 sebanyak 83 dosen, 28 tendik, 2952 mahasiswa, dan 661 lulusan. Jumlah responden SKM yang menilai FPET yaitu 78 dosen (94%), 16 tendik (57.1%), 2122 mahasiswa (71.9%), dan 58 lulusan (8.8%).



Gambar 7. Jumlah responden Fakultas Peternakan

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 10, FAPET mendapatkan **nilai IKM 75.71 kategori kurang baik**. Dari 11 unsur layanan, 8 diantaranya mendapatkan nilai baik dan 3 lainnya mendapatkan nilai kurang baik. Nilai tertinggi adalah kewajaran biaya layanan. Akan tetapi secara umum diharapkan FAPET melakukan perbaikan secara menyeluruh terhadap semua unsur layanan karena 8 unsur layanan yang memperoleh nilai baik, nilai angkanya mendekati kategori kurang baik.

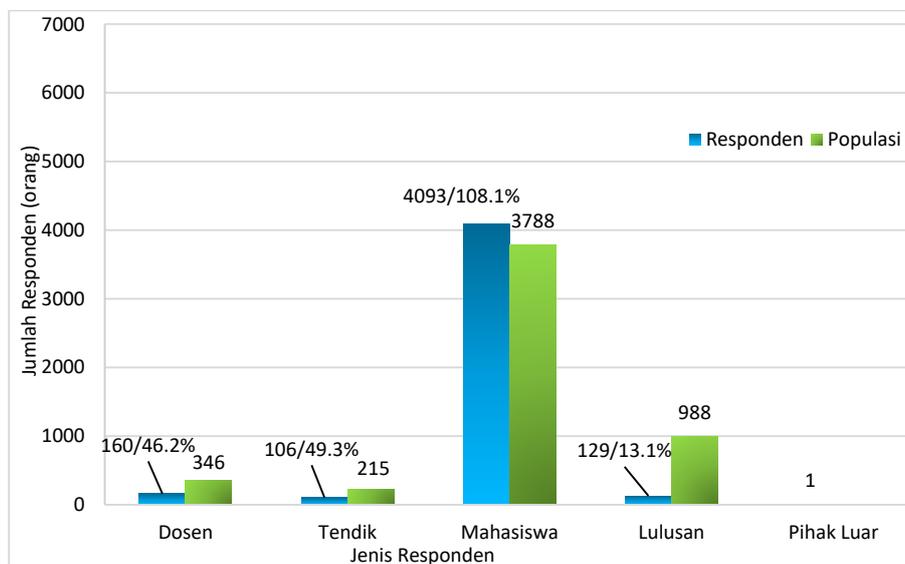
Tabel 10. Nilai IKM Fakultas Peternakan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.11	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	2.99	C
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.88	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.00	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.22	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.07	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan	3.07	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.07	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.07	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.10	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.07	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.03			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.03×25) = 75.71			
Mutu Pelayanan = 75.71			
Kinerja Unit Pelayanan = C (Kurang Baik)			

6.5.6 Hasil SKM Fakultas Kedokteran

Berdasarkan informasi dari sistem UB satu data tahun 2023, jumlah populasi di Fakultas Kedokteran (FK) berjumlah 346 dosen, 215 tendik, 3788 mahasiswa, dan 988 lulusan. Sebagaimana data pada Gambar 8, Adapun responden SKM yang menilai FK yaitu 160 dosen (46.2%), 106 tendik (49.3%), 4093 mahasiswa (108.1%), dan 129 lulusan (13.1%).



Gambar 8. Jumlah responden Fakultas Kedokteran

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 11, FK mendapatkan **nilai IKM 82.30 kategori baik**. Seluruh unsur layanan di FK memperoleh penilaian baik. Nilai tertinggi adalah kesesuaian persyaratan layanan dan keramahan petugas layanan. Hal positif ini sudah baik dan perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan menjadi kategori sangat baik.

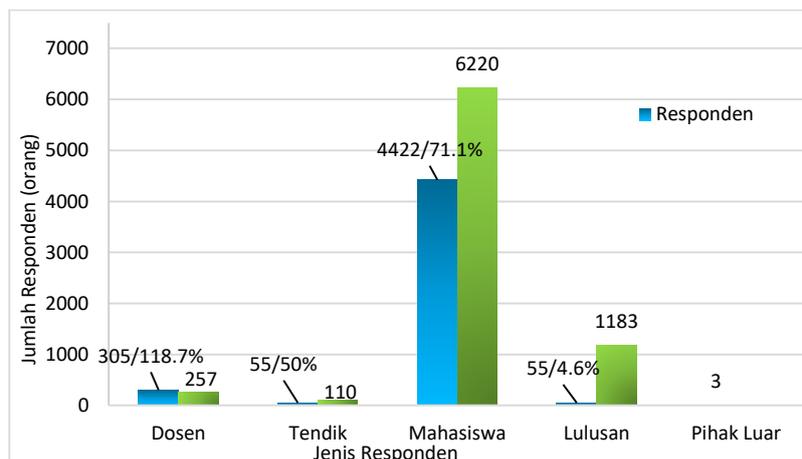
Tabel 11. Nilai IKM Fakultas Kedokteran

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.41	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.36	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.29	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.34	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.23	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.35	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.35	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.39	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.39	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.18	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.28	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.29			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.29×25) = 82.30			
Mutu Pelayanan = 82.30			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.7 Hasil SKM Fakultas Teknik

Sebagaimana data pada Gambar 9, jumlah populasi di Fakultas Teknik (FT) pada tahun 2023 sebanyak 257 dosen, 110 tendik, 6220 mahasiswa, dan 1183 lulusan. Adapun responden SKM yang menilai FT yaitu 305 dosen (118.7%), 55 tendik (50%), 4422 mahasiswa (71.1%), 55 lulusan (4.6%), dan 3 pihak luar.



Gambar 9. Jumlah responden Fakultas Teknik

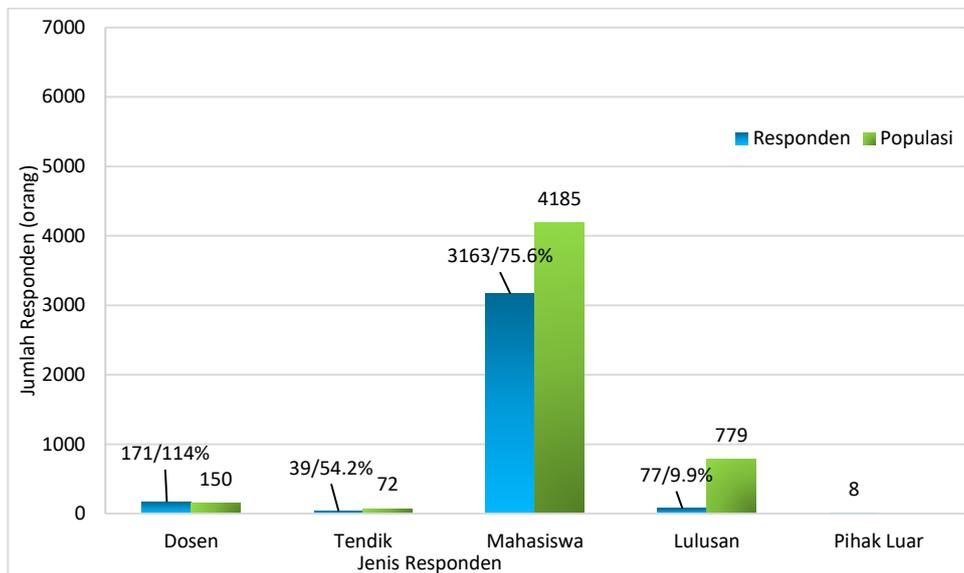
Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 12, FT mendapatkan **nilai IKM 78.60 kategori baik**. Dari 11 unsur layanan, 10 diantaranya dinilai sangat baik oleh responden, dan 1 unsur layanan dinilai kurang baik. Nilai tertinggi ada pada unsur kewajaran biaya layanan dan keramahan petugas layanan. Adapun unsur layanan dengan nilai terendah adalah kecepatan layanan layanan dengan kategori layanan kurang baik.

Tabel 12. Nilai IKM Fakultas Teknik

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.23	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.13	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.99	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.09	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.29	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.18	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.18	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.20	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.28	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.17	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.20	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.14			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.14×25) = 78.60			
Mutu Pelayanan = 78.60			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.8 Hasil SKM Fakultas MIPA

Berdasarkan sistem UB satu data tahun 2023, disebutkan bahwa jumlah populasi di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) berjumlah 150 dosen, 72 tendik, 4185 mahasiswa, dan 779 lulusan. Adapun responden SKM yang menilai FMIPA yaitu 171 dosen (150%), 39 tendik (54.2%), 3163 mahasiswa (75.6%), 77 lulusan (9.9%), dan 8 pihak luar.



Gambar 10. Jumlah responden Fakultas MIPA

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 13, FMIPA mendapatkan **nilai IKM 77.34 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan di FMIPA mendapat penilaian baik dari responden. Unsur layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah kewajaran biaya layanan. Adapun unsur layanan yang memperoleh penilaian kurang baik adalah kecepatan layanan.

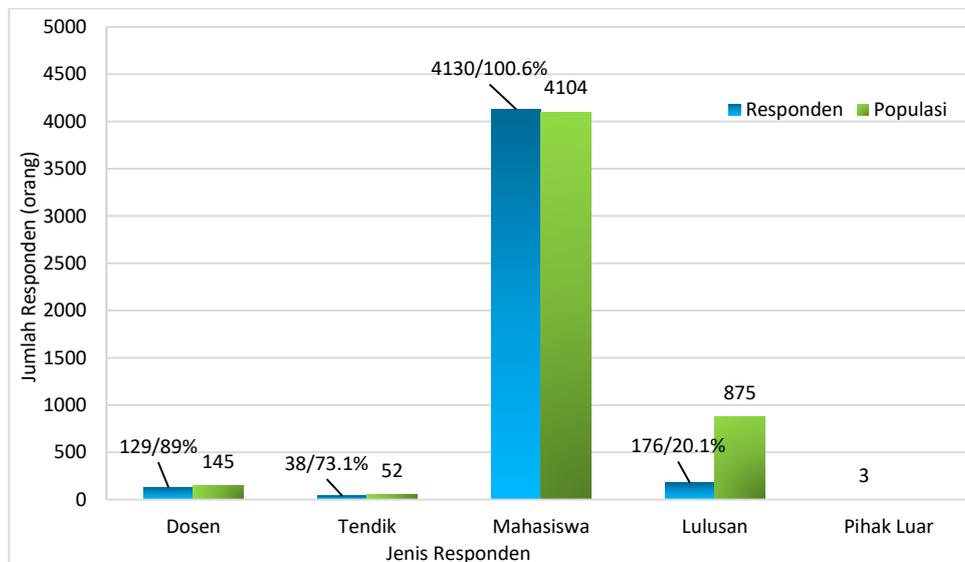
Tabel 13. Nilai IKM Fakultas MIPA

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.17	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.07	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.97	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.08	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.24	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.13	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.12	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.15	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.22	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.07	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.14	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.09			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.09 x 25) = 77.34			
Mutu Pelayanan = 77.34			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.9 Hasil SKM Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan

Berdasarkan sistem UB satu data tahun 2023, jumlah populasi di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan (FPIK) berjumlah 145 dosen, 52 tendik, 4104 mahasiswa, dan 875 lulusan. Adapun responden SKM yang menilai FPIK yaitu 129 dosen (89%), 38 tendik (73.1%), 4130 mahasiswa (100.6%), 176 lulusan (20.1%), dan 3 pihak luar.



Gambar 11. Jumlah responden FPIK

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 14, FPIK **mendapatkan nilai IKM 78.04 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan mendapatkan penilaian baik dari responden. Nilai tertinggi adalah kewajaran biaya layanan. Adapun unsur dengan penilaian kategori kurang baik yaitu kecepatan waktu layanan. Sehingga perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan dalam hal tersebut.

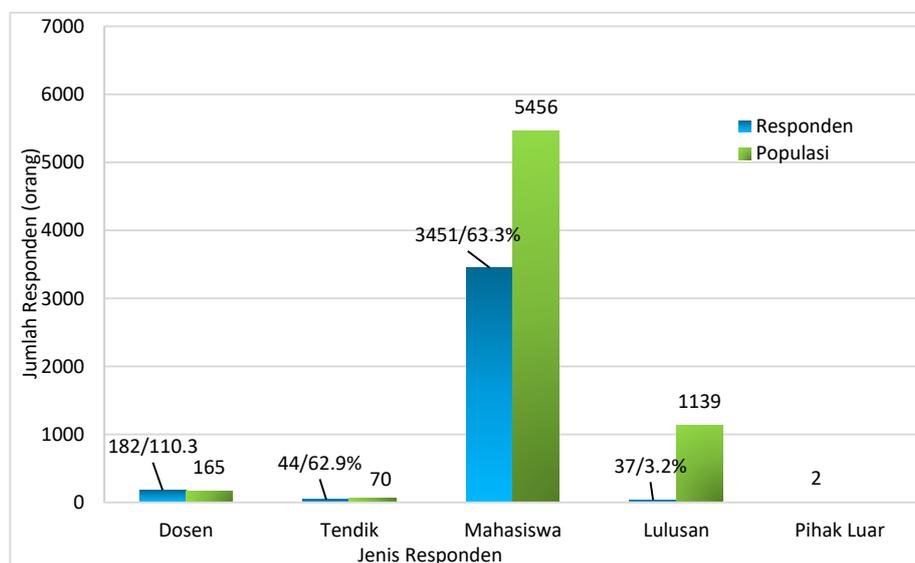
Tabel 14. Nilai IKM FPIK

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.21	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.08	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.03	C

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.13	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.26	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.18	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.19	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.18	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.13	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.15	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.14	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.12			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.12×25) = 78.04			
Mutu Pelayanan = 78.04			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.10 Hasil SKM Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Sebagaimana data pada Gambar 12, jumlah populasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) pada tahun 2023 sebanyak 165 dosen, 70 tendik, 5456 mahasiswa, dan 1139 lulusan. Adapun responden SKM yang menilai FISIP yaitu 182 dosen (100.3%), 44 tendik (62.9%), 3451 mahasiswa (63.3%), 37 lulusan (3.2%), dan 2 pihak luar.



Gambar 12. Jumlah responden FISIP

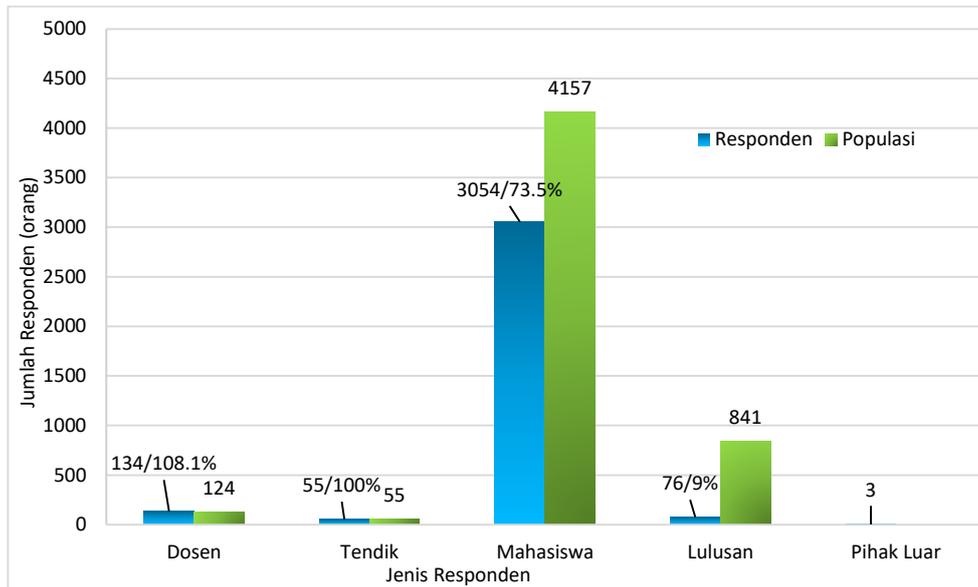
Sebagaimana hasil analisis pada Tabel 15, FISIP mendapatkan **nilai IKM 76.94 kategori baik**. Dari 11 unsur layanan, 8 diantaranya mendapat penilaian kategori baik, dan 3 diantaranya mendapatkan kategori nilai kurang baik. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah kewajaran biaya layanan. Adapun unsur layanan dengan nilai kurang baik adalah kemudahan prosedur, kecepatan layanan, dan ketepatan jadwal layanan. Hal ini tentunya perlu menjadi perhatian dalam peningkatan kualitas layanan di FISIP.

Tabel 15. Nilai IKM FISIP

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.15	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.02	C
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.92	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.04	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.27	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.12	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.11	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.13	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.19	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.11	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.12	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.08			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.08×25) = 76.94			
Mutu Pelayanan = 76.94			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.11 Hasil SKM Fakultas Teknologi Pertanian

Berdasarkan sistem UB satu data pada tahun 2023, jumlah populasi di Fakultas Teknologi Pertanian (FTP) sebanyak 124 dosen, 55 tendik, 4157 mahasiswa, dan 841 lulusan. Adapun responden SKM yang menilai FTP yaitu 134 dosen (108.1%), 55 tendik (100%), 3054 mahasiswa (73.5%), 76 lulusan (9%), dan 3 pihak luar.



Gambar 13. Jumlah responden FTP

Sebagaimana hasil analisis pada Tabel 16, nilai IKM FTP adalah **77.84 dalam kategori baik**. Dari 11 unsur layanan, 10 diantaranya memperoleh kategori nilai baik, dan sisanya 2 unsur memperoleh kategori nilai kurang baik. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah kewajaran biaya layanan. Unsur layanan dengan nilai terendah/ kurang baik adalah kemudahan prosedur dan kecepatan layanan. Hal tersebut tentunya harus menjadi fokus perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas layanan yang ada.

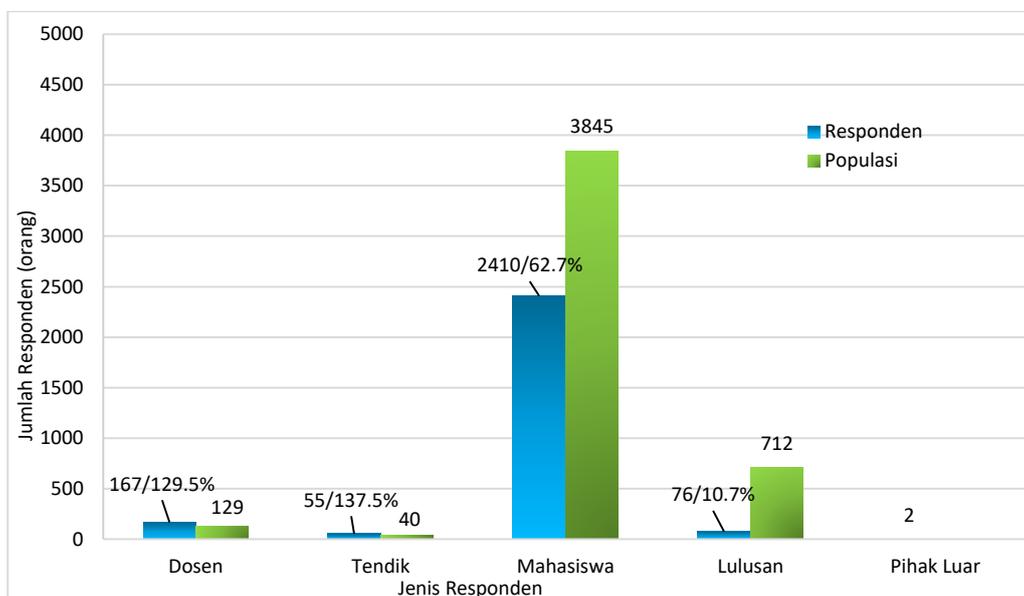
Tabel 16. Nilai IKM FTP

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.19	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.05	C
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.02	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.11	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.31	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.16	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.15	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.16	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.18	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.10	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.16	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.11			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.11 x 25) = 77.84			
Mutu Pelayanan = 77.84			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.12 Hasil SKM Fakultas Ilmu Budaya

Sebagaimana data pada Gambar 14, jumlah populasi di Fakultas Ilmu Budaya (FIB) pada tahun 2023 sebanyak 129 dosen, 40 tendik, 3845 mahasiswa, dan 712 lulusan. Adapun responden SKM yang menilai FIB yaitu 167 dosen (129.5%), 55 tendik (137.5%), 2410 mahasiswa (62.7%), 76 lulusan (10.7%), dan 2 pihak luar.



Gambar 14. Jumlah responden FIB

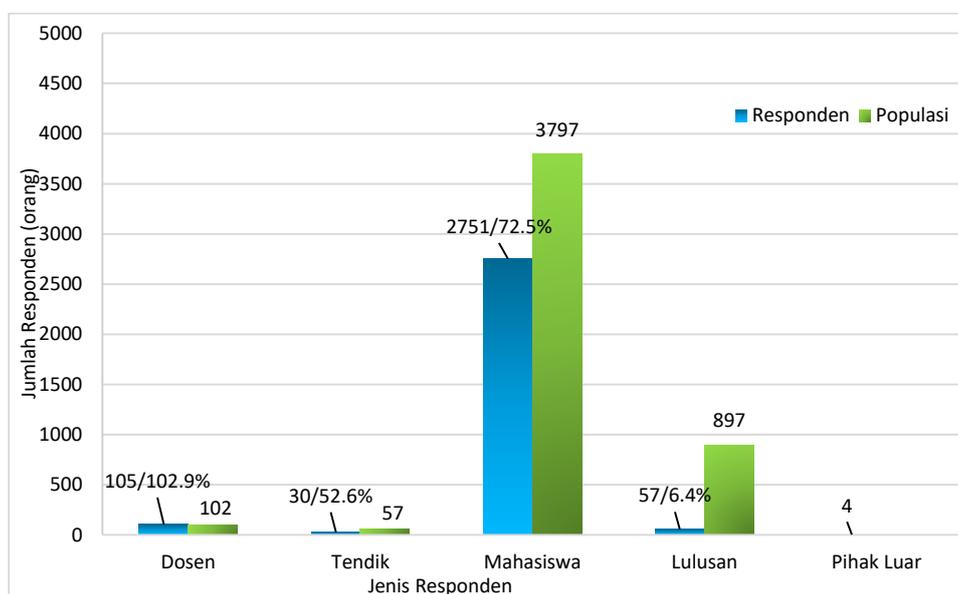
Sebagaimana hasil analisis pada Tabel 17, FIB memperoleh penilaian dari responden dengan **nilai 76.42 yang termasuk dalam kategori kurang baik**. Dari 11 unsur layanan, 8 diantaranya memperoleh nilai kategori baik, dan 3 diantaranya mendapatkan penilaian kategori kurang baik. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah kewajaran biaya layanan. Akan tetapi unsur layanan yang perlu diperhatikan dalam perbaikan adalah kemudahan prosedur, kecepatan layanan, dan ketepatan jadwal layanan.

Tabel 17. Nilai IKM FIB

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.13	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.01	C
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.91	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.02	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.24	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.11	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan	3.10	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.12	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.13	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.11	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.09	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.06			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.06 x 25) = 76.42			
Mutu Pelayanan = 76.42			
Kinerja Unit Pelayanan = C (Kurang Baik)			

6.5.13 Hasil SKM Fakultas Ilmu Komputer

Berdasarkan sistem UB satu data pada tahun 2023, disebutkan jumlah populasi di Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) sebanyak 102 dosen, 57 tendik, 3797 mahasiswa, dan 897 lulusan. Adapun responden SKM yang menilai FILKOM yaitu 105 dosen (102.9%), 30 tendik (52.6%), 2751 mahasiswa (72.5%), 57 lulusan (6.4%), dan 4 pihak luar.



Gambar 15. Jumlah responden FILKOM

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 18, FILKOM mendapatkan penilaian **79.99 dengan kategori sangat baik**. Sebagian besar unsur layanan memperoleh penilaian dengan kategori baik. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah kualitas sarana dan prasarana layanan. Akan tetapi ada 1 unsur layanan yang memperoleh nilai kategori kurang baik yaitu kecepatan waktu layanan. Sehingga patut menjadi hal pertama untuk diperbaiki dan ditingkatkan oleh FILKOM.

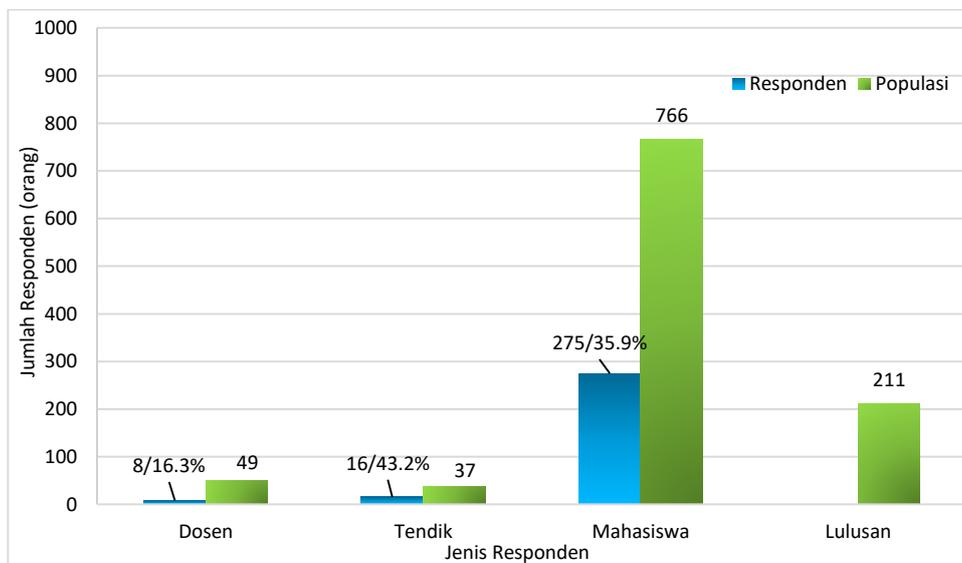
Tabel 18. Nilai IKM FILKOM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.28	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.16	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.04	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.15	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.35	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.21	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.21	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.23	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.30	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.38	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.24	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.20			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.20 x 25) = 79.99			
Mutu Pelayanan = 79.99			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.14 Hasil SKM Fakultas Kedokteran Gigi

Berdasarkan sistem UB satu data pada tahun 2023, disebutkan jumlah populasi di Fakultas Kedokteran Gigi (FKG) berturut-turut berjumlah 49 dosen, 37 tendik, 766 mahasiswa, dan 211 lulusan. Adapun responden SKM yang menilai FKG yaitu 8 dosen (16.3%), 16 tendik (43.2%), dan 275 mahasiswa (35.9%).



Gambar 16. Jumlah responden FKG

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 19, FKG mendapatkan penilaian **81.27 dengan kategori sangat baik**. Seluruh unsur layanan memperoleh penilaian dengan kategori baik. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah keramahan petugas. Kondisi ini patut dipertahankan dan ditingkatkan sehingga kedepan seluruh unsur layanan bisa stabil dan bahkan meningkat menjadi kategori sangat baik.

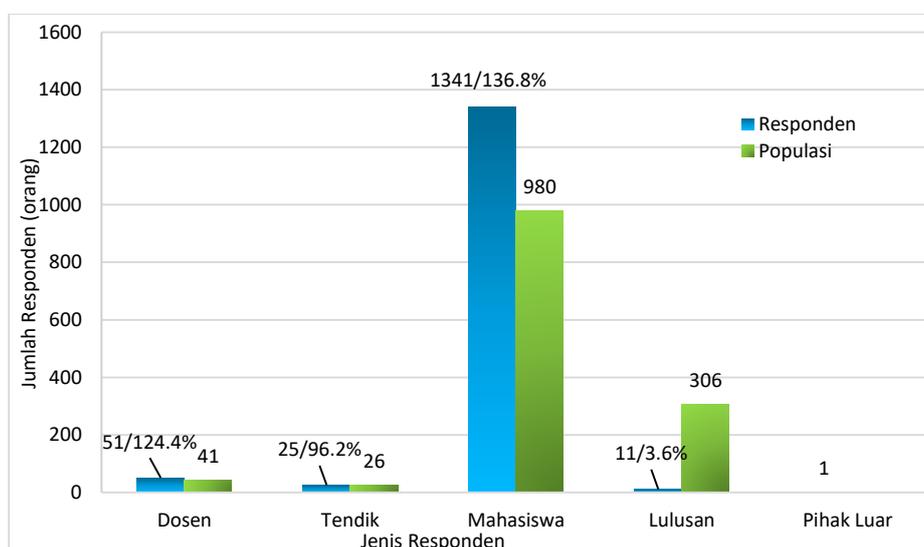
Tabel 19. Nilai IKM FKG

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.32	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.27	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.21	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.25	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.26	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.28	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.28	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.31	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.39	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.24	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.32	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.25			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.25 \times 25) = 81.27$			
Mutu Pelayanan = 81.27			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.15 Hasil SKM Fakultas Kedokteran Hewan

Berdasarkan data pada Gambar 17, jumlah populasi di Fakultas Kedokteran Hewan (FKH) pada tahun 2023 ini sebanyak 41 dosen, 26 tendik, 980 mahasiswa, dan 306 lulusan. Adapun responden SKM yang menilai FKH yaitu 51 dosen (124.4%), 25 tendik (96.3%), 1341 mahasiswa (136.8%), 11 lulusan (3.6%), dan 1 pihak luar.



Gambar 17. Jumlah responden FKH

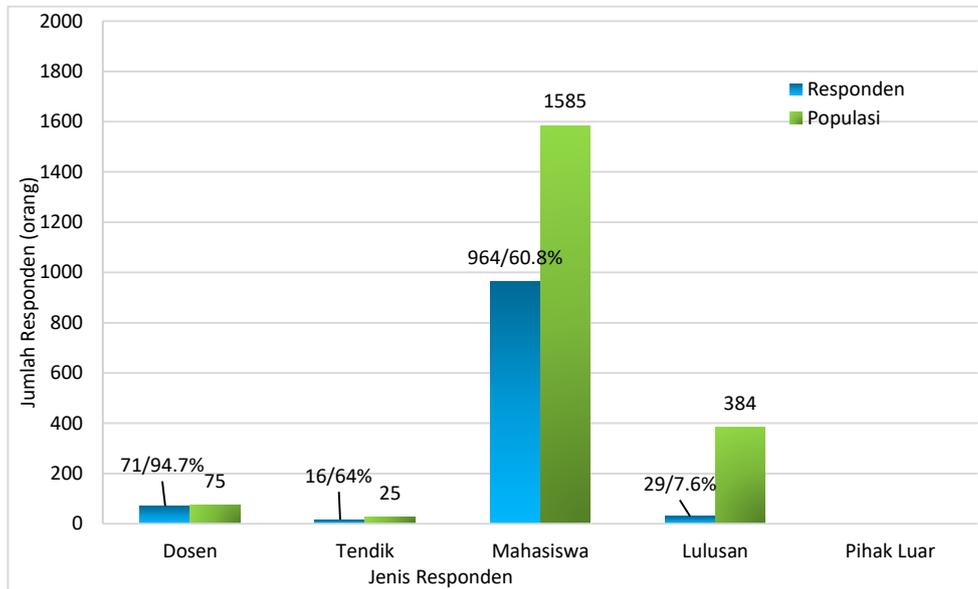
Berdasarkan analisis, FKH mendapat **nilai 79.05 dalam kategori baik**. Dari 11 unsur layanan, semuanya memperoleh nilai dengan kategori baik. Akan tetapi juga ada 1 unsur layanan yang perlu diperhatikan yaitu kecepatan waktu layanan dikarenakan memperoleh nilai terendah daripada unsur layanan lainnya sebagaimana pada Tabel 20. Dengan kondisi tersebut perlu adanya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan sehingga menjadi lebih baik.

Tabel 20. Nilai IKM FKH

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.28	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.09	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.06	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.15	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.20	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.23	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.22	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.24	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.25	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.19	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.21	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.16			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.16×25) = 79.05			
Mutu Pelayanan = 79.05			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.16 Hasil SKM Fakultas Ilmu Kesehatan

Berdasarkan sistem UB satu data pada dua tahun 2023, disebutkan jumlah populasi di Fakultas Ilmu Kesehatan (FIKES) sebanyak 75 dosen, 25 tendik, 1585 mahasiswa, dan 384 lulusan sebagaimana Gambar 18. Adapun responden SKM yang menilai FIKES yaitu 71 dosen (94.7%), 16 tendik (64%), 964 mahasiswa (60.8%), dan 29 lulusan (7.6%).



Gambar 18. Jumlah responden FIKES

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 21, FIKES mendapat nilai **80.12 dalam kategori baik**. Sebagai fakultas baru kualitas layanan disemua unsur layanan sudah dinilai baik oleh responden. Unsur layanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah keramahan petugas layanan. Kondisi ini tentunya perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan hingga kualitas layanan dinilai sangat baik oleh responden.

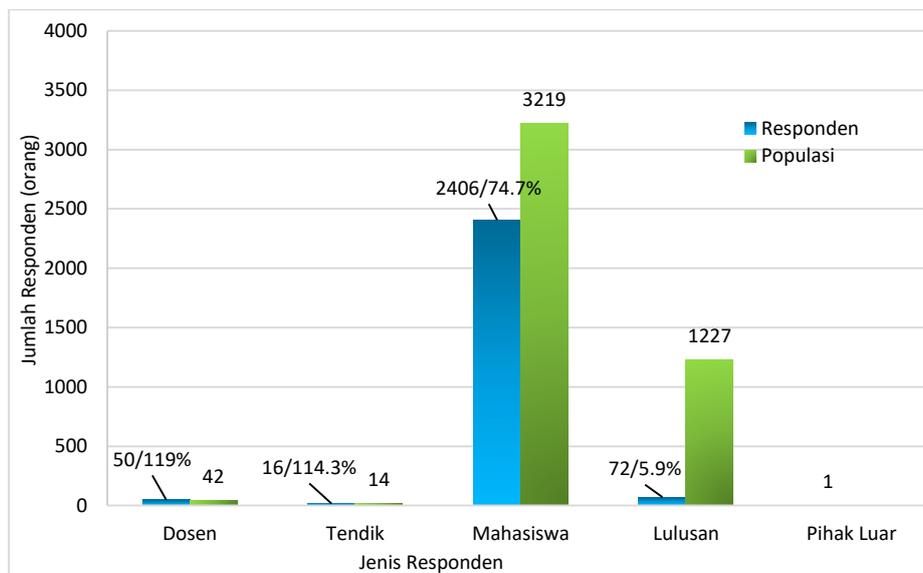
Tabel 21. Nilai IKM FIKES

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.27	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.23	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.13	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.19	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.25	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.21	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.22	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.25	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.34	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.23	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.28	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.20			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.20 x 25) = 80.12			
Mutu Pelayanan = 80.12			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.17 Hasil SKM Fakultas Vokasi

Sebagaimana data pada Gambar 19, jumlah populasi di Fakultas Vokasi (F.Vokasi) pada tahun 2023 berjumlah 42 dosen, 14 tendik, 3219 mahasiswa, dan 1227 lulusan. Adapun responden SKM yang menilai Fakultas Vokasi yaitu 50 dosen (119%), 16 tendik (114.3%), 2406 mahasiswa (74.7%), 72 lulusan (5.9%), dan 1 pihak luar.



Gambar 19. Jumlah responden Fakultas Vokasi

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 22, Vokasi mendapat **nilai 78.86 dalam kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan mendapatkan nilai dengan kategori baik. Hanya saja ada 1 unsur layanan yang perlu menjadi perhatian oleh Vokasi yaitu kecepatan waktu layanan karena dinilai dengan kategori kurang baik oleh responden.

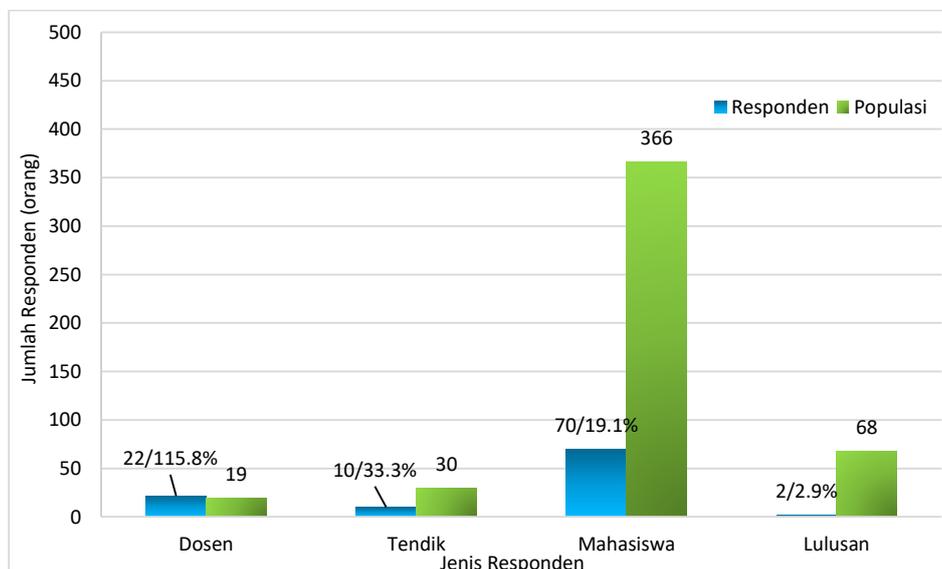
Tabel 22. Nilai IKM Fakultas Vokasi

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.23	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.11	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.01	C

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.09	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.30	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.18	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.18	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.21	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.30	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.22	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.22	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.15			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.15×25) = 78.86			
Mutu Pelayanan = 78.86			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.18 Hasil SKM Sekolah Pascasarjana

Berdasarkan sistem UB satu data pada tahun 2023 pada Gambar 20, disebutkan jumlah populasi di Sekolah Pascasarjana sebanyak 19 dosen, 30 tendik, 366 mahasiswa, dan 68 lulusan. Adapun responden SKM yang menilai Sekolah Pascasarjana yaitu 22 dosen (115.8%), 10 tendik (33.3%), 70 mahasiswa (19.1%), dan 2 lulusan (2.9%).



Gambar 20. Jumlah responden Pascasarjana

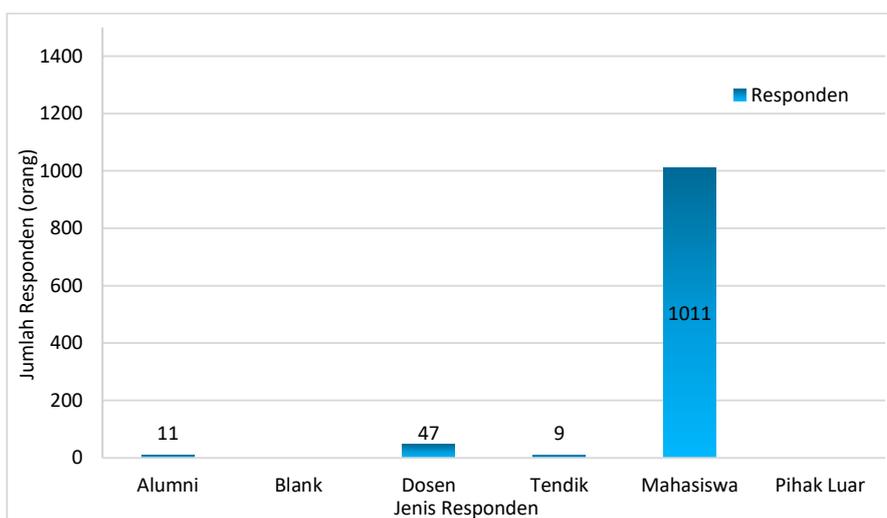
Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 23, Pascasarjana mendapat **nilai 82.71 dalam kategori baik**. Seluruh unsur layanan mendapatkan nilai dengan kategori baik oleh responden. Unsur layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah keramahan petugas layanan. Secara umum kualitas layanan di Pascasarjana perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan menjadi sangat baik.

Tabel 23. Nilai IKM Pascasarjana

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.38	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.34	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.22	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.26	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.43	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.32	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.33	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.32	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.46	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.35	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.37	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.31			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.31 \times 25) = 82.71$			
Mutu Pelayanan = 82.71			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.19 Hasil SKM PSDKU Kediri

Berdasarkan data yang masuk selama tahun 2023 sebagaimana pada Gambar 21, jumlah responden yang mengikuti survei penilaian untuk Program Studi Diluar Kampus Utama (PSDKU) Kediri sebanyak 11 lulusan, 47 dosen, 9 tendik, dan 1011 mahasiswa. Jumlah responden ini sudah mencukupi untuk melihat kualitas layanan yang ada di PSDKU Kediri.



Gambar 21. Jumlah responden PSDKU Kediri

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 24, PSDKU Kediri mendapat **nilai 74.27 dalam kategori kurang baik**. Dari 11 unsur layanan, 2 unsur layanan mendapatkan penilaian baik dan 9 diantaranya mendapatkan nilai kurang baik. Jika melihat hasil survei ini, maka banyak hal yang harus diperbaiki dari layanan perkuliahan pada PSDKU Kediri sehingga kedepan lebih baik hingga tidak ada perbedaan kualitas layanan dengan kampus utama.

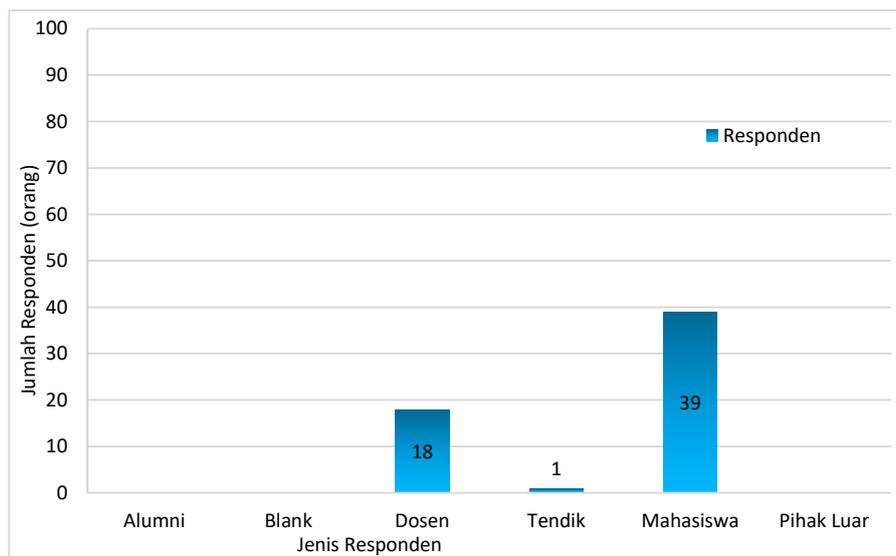
Tabel 24. Nilai IKM PSDKU Kediri

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.03	C
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	2.93	C
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.86	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	2.95	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.18	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.01	C
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.00	C
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.02	C
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.07	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	2.93	C
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.03	C

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.97			
Nilai IKM setelah dikonversi (2.97×25) = 74.27			
Mutu Pelayanan = 74.27			
Kinerja Unit Pelayanan = C (Kurang Baik)			

6.5.20 Hasil SKM PSDKU Jakarta

Berdasarkan data pada Gambar 22, jumlah responden yang mengikuti survei penilaian untuk Program Studi Diluar Kampus Utama (PSDKU) Jakarta sebanyak 18 dosen, 1 tendik, dan 39 mahasiswa. Jumlah responden ini cukup sedikit untuk melihat kualitas layanan yang ada di PSDKU Jakarta sehingga kedepan perlu ditingkatkan jumlah responden yang mengikuti survei.



Gambar 22. Jumlah responden PSDKU Jakarta

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 22, PSDKU Jakarta mendapat **nilai 80.57 dalam kategori baik**. Seluruh unsur layanan dinilai baik oleh responden. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah kewajaran biaya layanan. Jika melihat hasil survei ini, maka kualitas layanan yang sudah ada patut dipertahankan dan ditingkatkan hingga mencapai kategori sangat baik.

Tabel 25. Nilai IKM PSDKU Jakarta

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.28	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.21	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.21	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.19	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.34	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.26	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.22	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.24	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.34	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.29	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.22	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.22			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.22×25) = 80.57			
Mutu Pelayanan = 80.57			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.6 Hasil SKM Unit Kerja

Sebagaimana pada Tabel 26, Pada tahun 2023 ini berhasil didapatkan nilai survei untuk 33 unit kerja. Akan tetapi yang perlu diperhatikan adalah beberapa unit kerja respondennya sangat sedikit sehingga tetap kita tampilkan datanya untuk bahan evaluasi kedepan. Adapun beberapa unit kerja dengan jumlah responden yang banyak/ diatas 40 responden diantaranya Rektorat UB, Direktorat Administrasi Layanan Akademik, Direktorat Kemahasiswaan, Direktorat Teknologi Informasi, Divisi TU & Kerumahtanggaan, Lembaga Pengembangan Pendidikan, Laboratorium Sentral Ilmu Hayati, Rumah Sakit UB, dan Klinik.

Tabel 26: Hasil Nilai IKM Unit Kerja UB

No	Unit Kerja	Jumlah Responden	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	Rektorat UB	294	88.00	Baik
2	Direktorat Administrasi & Layanan Akademik	485	90.40	Sangat Baik
3	Direktorat Kemahasiswaan	49	85.09	Baik
4	Direktorat Keuangan	10	75.38	Kurang Baik
5	Direktorat Sumber Daya Manusia	23	80.41	Baik
6	Direktorat Aset	32	89.30	Sangat Baik
7	Direktorat Kerjasama	1	99.00	Sangat Baik
8	Direktorat Teknologi Informasi	454	87.68	Baik

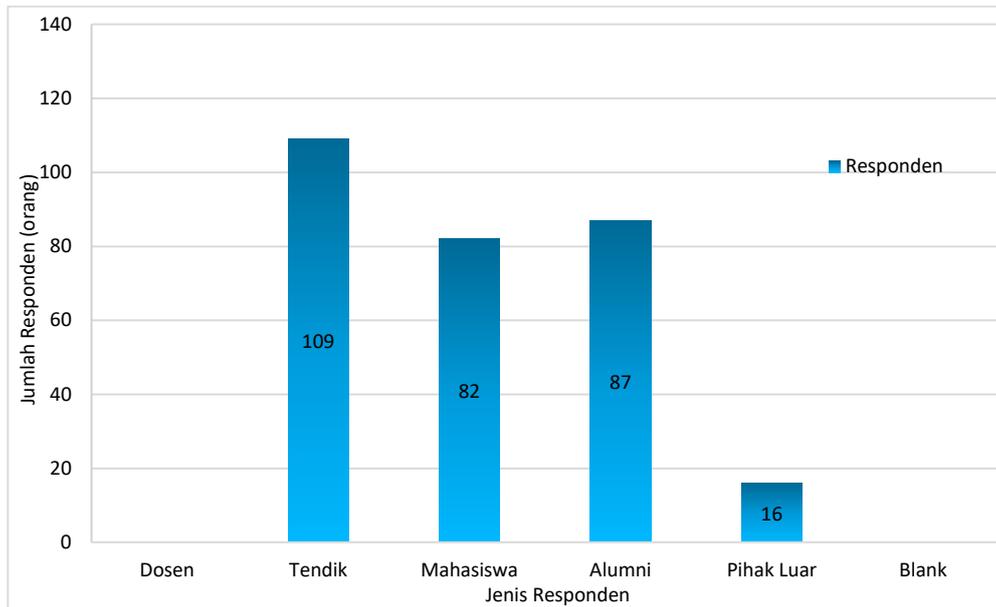
No	Unit Kerja	Jumlah Responden	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
9	Divisi TU & Kerumahtangaan	79	85.96	Baik
10	Divisi Hukum	6	80.25	Baik
11	Divisi Informasi dan Kehumasan	147	93.57	Sangat Baik
12	Lembaga Penjaminan Mutu	42	84.43	Baik
13	Lembaga Pengembangan Pendidikan	82	90.99	Sangat Baik
14	Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	9	74.75	Kurang Baik
15	Perpustakaan	25	81.72	Baik
16	Laboratorium Sentral Ilmu Hayati	84	78.44	Baik
17	Laboratorium Sentral Sains dan Rekayasa	4	93.94	Sangat Baik
18	Badan Pengelola Usaha	9	70.75	Kurang Baik
19	Badan Usaha Akademik	17	68.43	Kurang Baik
20	Badan Usaha Non Akademik	24	71.63	Kurang Baik
21	Badan Usaha Kesehatan	19	80.88	Baik
22	Rumah Sakit UB	473	82.13	Baik
23	Rumah Sakit Pendidikan Hewan	4	84.38	Baik
24	Klinik	680	85.18	Baik
25	Div. Sekretariat Pimpinan dan Protokoler	15	89.25	Sangat Baik
26	Satuan Reformasi Birokrasi	20	91.13	Sangat Baik
27	Satuan Akuntabilitas Kinerja	17	94.76	Sangat Baik
28	Satuan Pengawas Internal	27	90.55	Sangat Baik
29	Pusat Layanan Disabilitas	1	72.00	Kurang Baik
30	Pusat Pembinaan Agama	1	99.00	Sangat Baik
31	UPT-PKM	2	52.88	Tidak Baik
32	Senat Akademik Universitas	17	95.03	Sangat Baik
33	International Office	2	74.25	Kurang Baik

6.7 Pembahasan Hasil SKM 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 Rektorat

Sebagaimana data pada Gambar 23, ada sebanyak **294 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di rektorat UB. Sebagian besar penilaian diberikan kepada layanan meja informasi / helpdesk di lantai 1 dan layanan unit kerja di gedung rektorat UB. Responden terdiri dari 109 tendik, 82 mahasiswa, 87 alumni, dan 16 pihak luar.



Gambar 23. Jumlah responden layanan rektorat UB

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 27, responden menilai pelayanan di unit kerja di area gedung rektorat UB, khususnya layanan *helpdesk* informasi di lantai 1 dengan nilai **88.00 kategori baik**. Dari 11 unsur layanan, 9 unsur mendapatkan penilaian sangat baik, dan 2 unsur mendapatkan penilaian baik. Hal ini menunjukkan kualitas layanan yang sudah baik ini bisa dipertahankan dan ditingkatkan hingga mencapai kategori sangat baik.

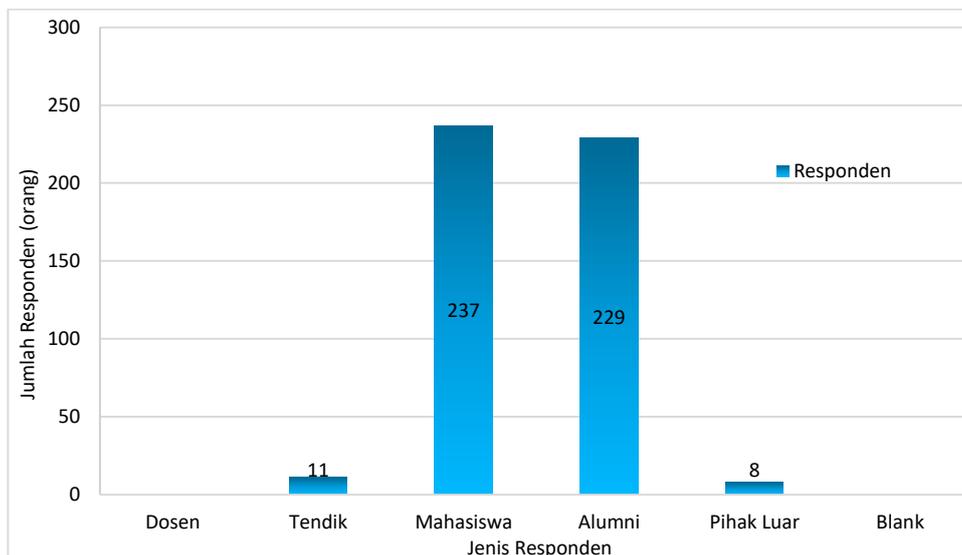
Tabel 27. Nilai IKM layanan Rektorat UB

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.61	A
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.57	A
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.46	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.51	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.57	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.55	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan	3.57	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.57	A
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.58	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.56	A
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.55	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.52			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.52×25) = 88.00			
Mutu Pelayanan = 88.00			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.2 Hasil SKM Direktorat Administrasi Layanan Akademik

Sebagaimana data pada Gambar 24, ada sebanyak **485 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Direktorat Administrasi Layanan Akademik (DALA). Sebagian besar responden terdiri mahasiswa dan alumni/ lulusan sebagai pengguna utama layana akademik universitas. 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 24. Jumlah responden DALA

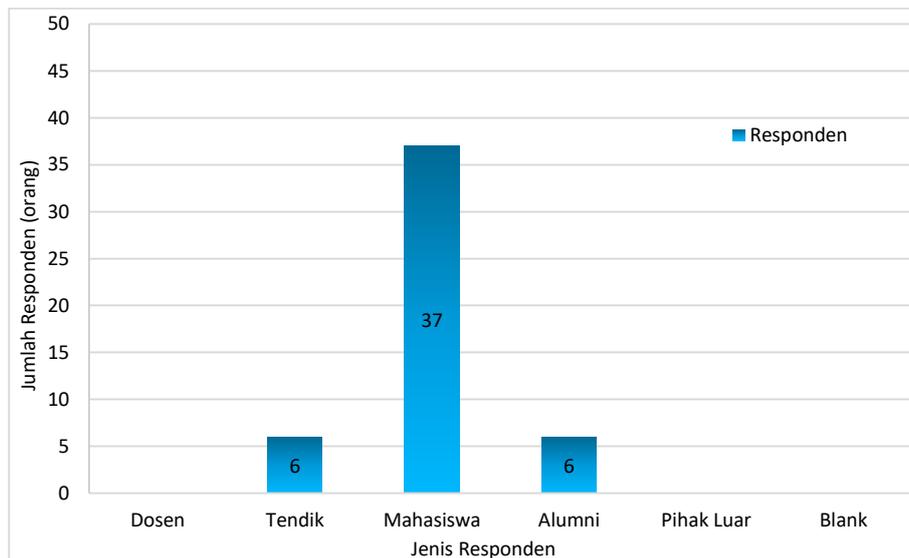
Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada Tabel 28, DALA memperoleh penilaian **90.40 kategori sangat baik**. Seluruh unsur layanan dinilai sangat baik oleh para responden. Hal ini tentunya patut dipertahankan oleh DALA sebagai unit kerja yang menjalankan tugas utama universitas di bidang akademik.

Tabel 28. Nilai IKM layanan DALA

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.71	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.66	A
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.56	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.60	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.64	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.67	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.68	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.69	A
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.65	A
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.69	A
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.62	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.62			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.62×25) = 90.40			
Mutu Pelayanan = 90.40			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.3 Hasil SKM Direktorat Kemahasiswaan

Dari hasil analisis sebagaimana Gambar 25, terdapat **49 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Direktorat Kemahasiswaan diantaranya 6 tendik, 37 mahasiswa, dan 6 alumni. Jumlah responden ini sudah mencukupi untuk menggambarkan secara benar kualitas layanan yang ada.



Gambar 25. Jumlah responden Dir. Kemahasiswaan

Sebagaimana data pada Tabel 29, hasil survei menunjukkan nilai IKM Direktorat Kemahasiswaan adalah **85.09 kategori kurang baik**. Sebagian besar unsur layanan memperoleh penilaian baik, dan ada 1 unsur layanan yang memperoleh penilaian sangat baik yaitu kualitas sarana dan prasarana layanan. unsur layanan yang perlu tetap ditingkatkan adalah kecepatan layanan yang memperoleh nilai terendah dibanding unsur layanan lainnya.

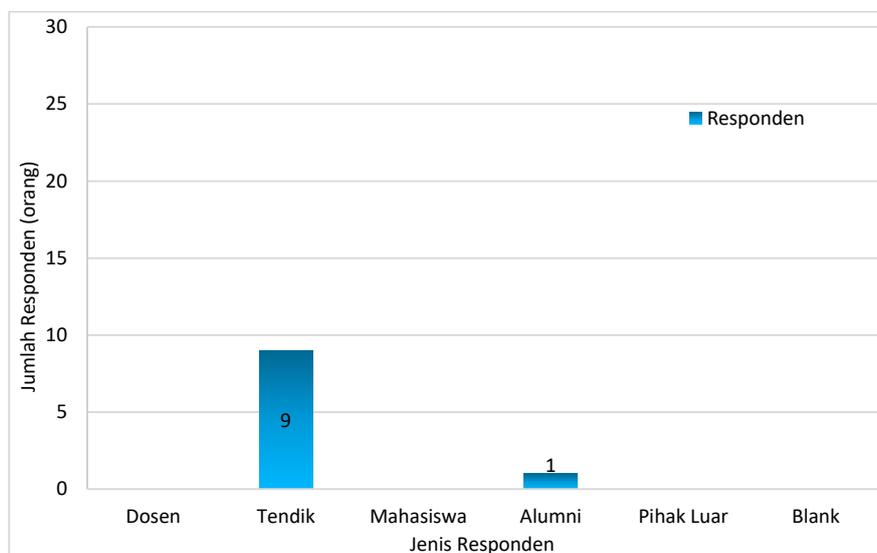
Tabel 29. Nilai IKM layanan Direktorat Kemahasiswaan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.49	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.35	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.27	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.33	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.49	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.49	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.39	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.51	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.51	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.57	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.43	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.40			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.40 x 25) = 85.09			
Mutu Pelayanan = 85.09			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.4 Hasil SKM Direktorat Keuangan

Dari hasil survei yang ada, terdapat sebanyak **10 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Direktorat Keuangan sebagaimana pada Gambar 26. Sebenarnya untuk saat ini Direktorat Keuangan sudah berganti nama menjadi 2 Direktorat yaitu Direktorat Anggaran, Perbendaharaan dan Direktorat Akuntansi. Akan tetapi responden belum banyak yang mengetahui sehingga data survei tertuju pada Direktorat Keuangan.



Gambar 26. Jumlah responden Dir. Keuangan

Sebagaimana data pada Tabel 30, hasil survei menunjukkan nilai IKM DAP adalah **75.38 kategori kurang baik**. Dari 11 unsur layanan, 5 diantaranya mendapatkan penilaian baik, dan 6 diantaranya mendapatkan nilai kurang baik. Akan tetapi jumlah responden yang ada cukup sedikit sehingga belum sepenuhnya menggambarkan secara benar kualitas layanan yang ada..

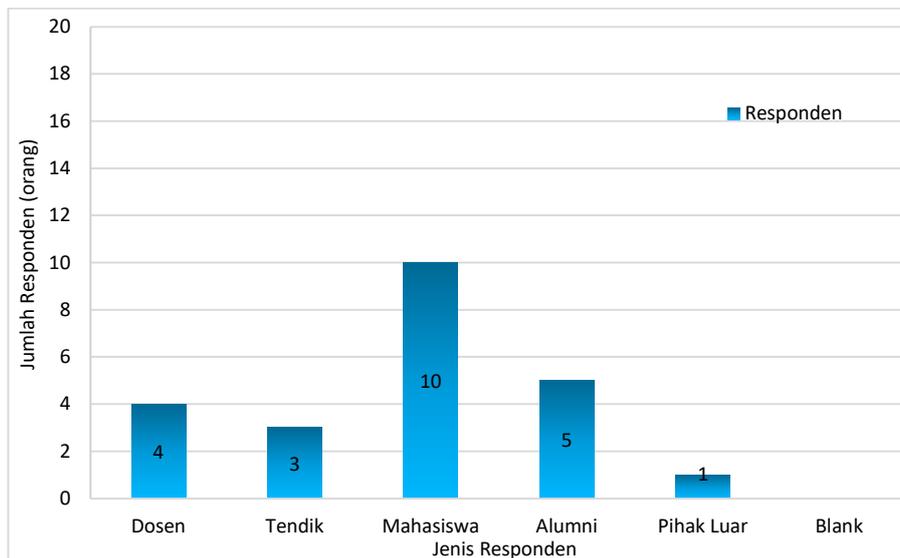
Tabel 30. Nilai IKM layanan Direktorat Keuangan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.20	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.10	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.70	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	2.90	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.30	B
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	3.10	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.20	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.00	C
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.00	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.02			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.02×25) = 75.38			
Mutu Pelayanan = 75.38			
Kinerja Unit Pelayanan = C (Kurang Baik)			

6.7.5 Hasil SKM Direktorat SDM

Dari data yang kami analisis, terdapat 23 responden yang memberikan penilaian untuk layanan di Direktorat Sumber Daya Manusia (SDM) sebagaimana pada Gambar 27. Responden tersebut terdiri dari 4 dosen, 3 tendik, 10 mahasiswa, 5 alumni, dan 1 pihak luar. Jumlah responden yang ada ini harusnya bisa lebih banyak mengingat pengguna layanan SDM terdiri dari seluruh dosen dan tendik di lingkungan UB.



Gambar 27. Jumlah responden Direktorat SDM

Sebagaimana data pada Tabel 31, hasil survei menunjukkan nilai IKM Direktorat SDM adalah **80.41 kategori baik**. Seluruh unsur layanan mendapatkan penilaian baik oleh responden. Unsur layanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah kewajaran biaya layanan. Sedangkan unsur layanan yang masih perlu peningkatan adalah kecepatan layanan karena memiliki nilai paling rendah diantara unsur layanan lainnya.

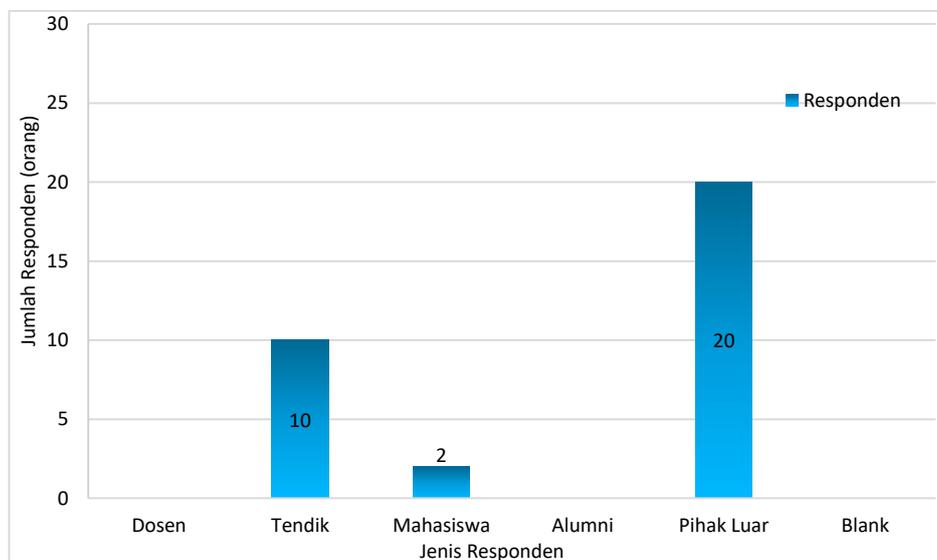
Tabel 31. Nilai IKM layanan SDM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.35	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.30	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.00	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.09	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.52	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.30	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.17	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.17	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.17	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.35	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.30	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.22			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.22 x 25) = 80.41			
Mutu Pelayanan = 80.41			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.6 Hasil SKM Direktorat Aset

Sebagaimana Data pada Gambar 28, terdapat 32 responden yang memberikan penilaian untuk layanan pada Direktorat Aset. Diantaranya 10 tendik, 2 mahasiswa, dan 20 pihak luar. Pihak luar tersebut berasal dari rekanan yang bekerjasama dengan UB dalam hal pengadaan barang dan jasa. Jumlah responden ini tergolong sedikit sehingga kedepan perlu lebih mengarahkan pelanggannya untuk memberikan penilaian.



Gambar 28. Jumlah responden Direktorat Aset

Sebagaimana data pada Tabel 32, hasil survei menunjukkan nilai IKM Direktorat Aset adalah **89.30 kategori sangat baik**. Semua unsur layanan memperoleh nilai sangat baik. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah keramahan petugas layanan. Kualitas layanan yang sudah baik ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan hingga seluruh unsur layanan menjadi sangat baik.

Tabel 32. Nilai IKM layanan Direktorat Aset

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.85	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.85	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.85	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.85	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.70	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.95	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.90	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.95	A
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.90	A
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.95	A
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.80	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.57			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.57×25) = 89.30			
Mutu Pelayanan = 89.30			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.7 Hasil SKM Direktorat Kerjasama

Sebagaimana data yang ada, hanya **1 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan pada Direktorat Kerjasama. Jumlah responden ini tentunya sangat sedikit karena pihak luar yang menjalik kerjasama dengan UB sangat banyak. Sedikitnya jumlah responden saat ini kurang bisa menggambarkan kualitas layanan pada Direktorat Kerjasama. Sehingga kedepan perlu diarahkan kepada seluruh pihak luar yang untuk memberikan penilaian terhadap layanan yang ada. Sebagaimana data pada Tabel 33 hasil survei menunjukkan nilai IKM Direktorat Kerjasama adalah **99 kategori sangat baik**. Akan tetapi hasil ini tentunya tidak menggambarkan kondisi sebenarnya layanan yang ada karena jumlah responden terlalu sedikit.

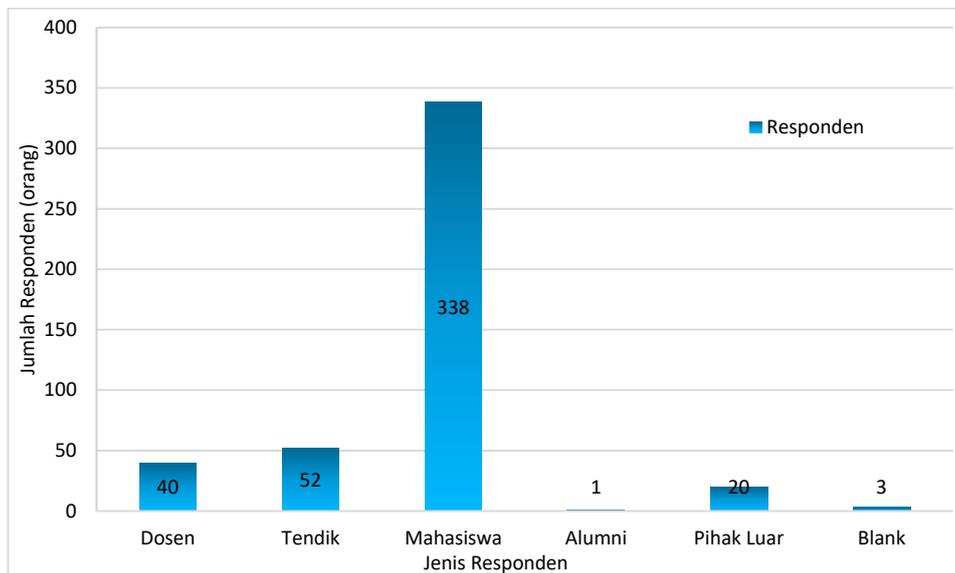
Tabel 33. Nilai IKM layanan Direktorat Kerjasama

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	4.00	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	4.00	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
3	Kecepatan waktu pelayanan	4.00	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	4.00	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam 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	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	4.00	A
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	4.00	A
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	4.00	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.96			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.96×25) = 99.00			
Mutu Pelayanan = 99.00			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.8 Hasil SKM Direktorat Teknologi Informasi

Dari data yang masuk sebagaimana pada Gambar 29, terdapat **454 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Direktorat Teknologi Informasi (DTI) sebagaimana pada Gambar 37. Responden tersebut terdiri dari 40 dosen, 52 tendik, 338 mahasiswa, 1 alumni, 20 pihak luar, dan 3 tanpa keterangan. Sebagian besar responden menilai layanan DTI seperti layanan akses internet, sistem informasi, ujian sertifikasi IT, dan lain-lain. Jumlah responden yang ada sangat mencukupi untuk pelaksanaan survei ini.



Gambar 29. Jumlah responden DTI

Sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 34, hasil survei menunjukkan nilai IKM DTI adalah **87.68 kategori baik**. Dari 11 unsur layanan, 8 unsur memperoleh nilai sangat baik, 2 unsur memperoleh nilai baik, dan 1 unsur mendapatkan nilai kurang baik. Responden secara umum puas terhadap layanan DTI yang ada, hanya saja ada 1 unsur layanan yang perlu adanya peningkatan yaitu kecepatan layanan sehingga kedepan seluruh unsur layanan bisa menjadi sangat baik.

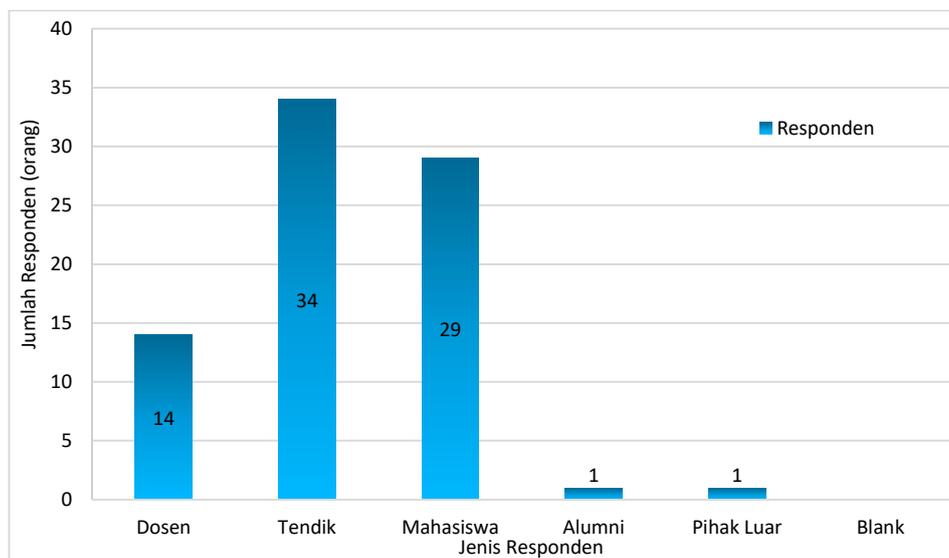
Tabel 34. Nilai IKM layanan DTI

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.47	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.61	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.05	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.56	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.82	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.65	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.61	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.55	A
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.56	A
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.53	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.56	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.51			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.51×25) = 87.68			
Mutu Pelayanan = 87.68			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.9 Hasil SKM Divisi TU dan Kerumahtangaan

Sebagaimana data pada Gambar 30, terdapat 79 responden yang memberikan penilaian untuk layanan di Divisi TU dan Kerumahtangaan. Responden tersebut terdiri dari 14 dosen, 34 tendik, 28 mahasiswa, 1 alumni, dan 1 pihak luar. Sebagian besar responden adalah pengguna yang merasakan layanan seperti keamanan, kebersihan dan persuratan di lingkungan universitas. Jumlah responden yang ada juga telah mencukupi untuk mengetahui gambaran kualitas layanan yang ada.



Gambar 30. Jumlah responden Divisi TU dan Kerumahtangaan

Sebagaimana data pada Tabel 35, hasil survei menunjukkan nilai IKM Divisi TU dan Kerumahtangaan adalah **85.96 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan memperoleh nilai baik, dan ada 1 unsur layanan memperoleh nilai sangat baik yaitu kewajaran biaya layanan. Kualitas layanan yang sudah baik ini perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan.

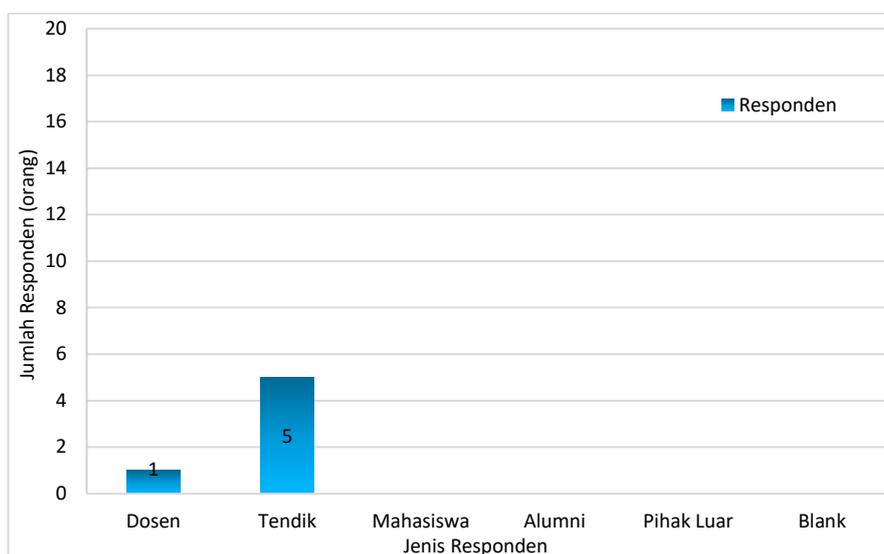
Tabel 35. Nilai IKM layanan Divisi TU & Kerumahtangaan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.47	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.42	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.43	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.44	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.54	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.51	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.44	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.47	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.46	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.52	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.51	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.44			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.44×25) = 85.96			
Mutu Pelayanan = 85.96			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.10 Hasil SKM Divisi Hukum

Sebagaimana data pada Gambar 31, ada sebanyak **6 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Divisi Hukum. Responden terdiri dari dosen 1 orang, dan tendik 5 orang. Responden tersebut adalah pelanggan yang merasakan layanan Divisi Hukum dibidang pembuatan peraturan-peraturan di lingkungan universitas. Akan tetapi jumlah responden tersebut masih sedikit dibanding pelanggan yang ada. Maka sebaiknya kedepan pengisian survei dapat dilakukan dengan cara mengirim link SKM kepada pelanggan.



Gambar 31. Jumlah responden Divisi Hukum

Sebagaimana data pada Tabel 36, hasil survei menunjukkan nilai IKM Divisi Umum adalah **80.25 kategori sangat baik**. Dari 11 unsur layanan yang dinilai, 1 diantaranya mendapatkan nilai sangat baik, 7 unsur mendapatkan nilai baik, dan 3 unsur mendapatkan nilai kurang baik. Diharapkan fokus perbaikan dimulai dari unsur layanan kemudahan prosedur, kecepatan layanan, dan ketepatan waktu layanan sehingga kedepan tidak ada unsur layanan yang dinilai kurang baik dari responden.

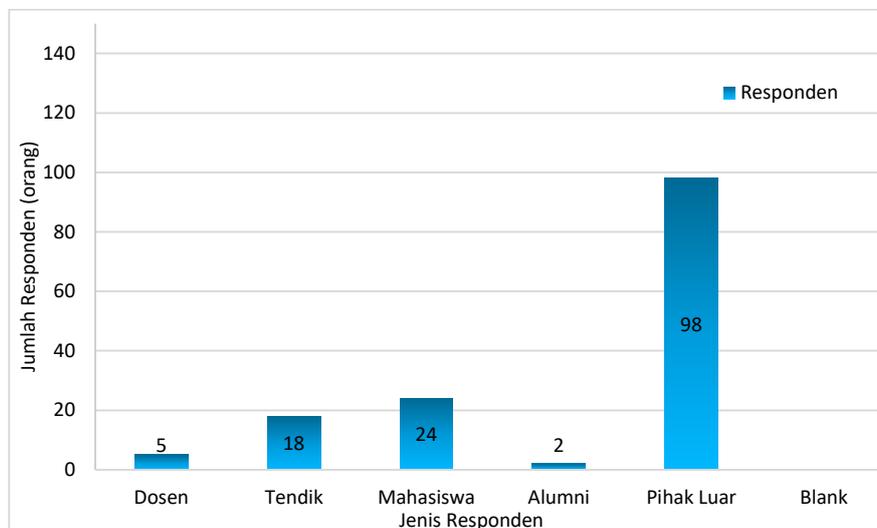
Tabel 36. Nilai IKM layanan Divisi Hukum

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.33	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.00	C
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.67	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.00	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.50	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.17	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.50	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.33	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.17	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.67	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.33	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.21			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.21 x 25) = 80.25			
Mutu Pelayanan = 80.25			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.11 Hasil SKM Divisi Informasi dan Kehumasan

Sebagaimana data pada Gambar 32, terdapat **147 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Divisi Informasi dan Kehumasan (DIK) selama semester kedua tahun 2023. Responden terdiri dari 5 dosen, 18 tendik, 24 mahasiswa, 2 alumni, dan 98 pihak luar. Responden terbanyak adalah pihak luar yang berasal dari sekolah-sekolah yang melakukan kunjungan ke Humas Universitas Brawijaya, dan sebagian responden lainnya adalah pengguna layanan permintaan data dan informasi.



Gambar 32. Jumlah responden DIK

Sebagaimana data pada Tabel 37, hasil survei menunjukkan nilai IKM DIK adalah **93.57 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 kecepatan layanan.

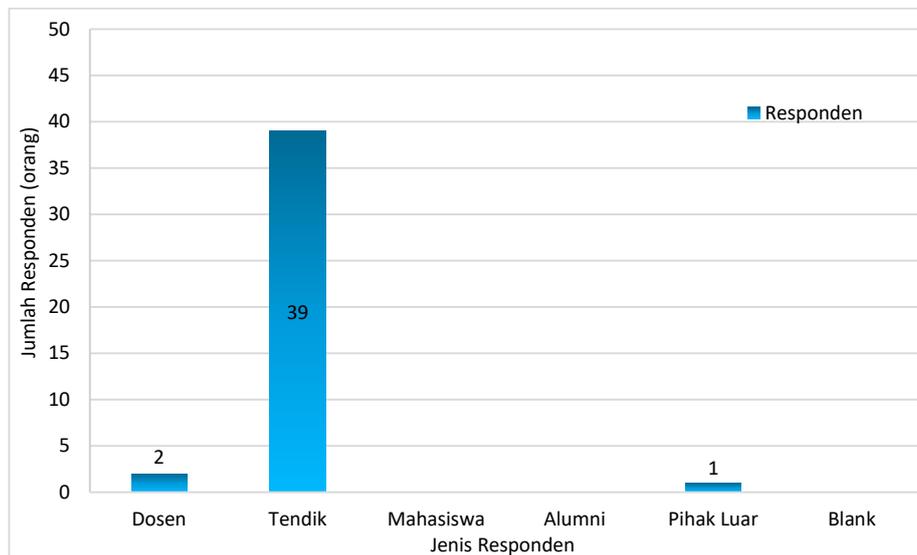
Tabel 37. Nilai IKM layanan DIK

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.81	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.78	A
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.73	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.78	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.75	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.78	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.76	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.81	A
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.84	A
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.74	A
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.80	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.74			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.74 \times 25) = 93.57$			
Mutu Pelayanan = 93.57			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.12 Hasil SKM Lembaga Penjaminan Mutu

Sebagaimana data pada Gambar 33, hanya ada **42 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) pada periode semester kedua 2023. Responden terdiri dari 2 dosen, 39 tendik, dan 1 pihak luar sebagaimana pada Gambar 26. Jumlah responden ini sudah cukup untuk mengetahui gambaran kualitas layanan yang ada. Kedepan perlu ditingkatkan dalam mengarahkan pengguna layanan LPM untuk memberikan penilaian yang ada.



Gambar 33. Jumlah responden LPM

Sesuai data pada Tabel 38, hasil survei menunjukkan nilai IKM LPM adalah **84.43 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan mendapatkan nilai baik, dan ada 1 unsur layanan mendapatkan nilai sangat baik. Kualitas layanan ini perlu ditingkatkan terus hingga seluruh unsur layanan berkualitas sangat baik.

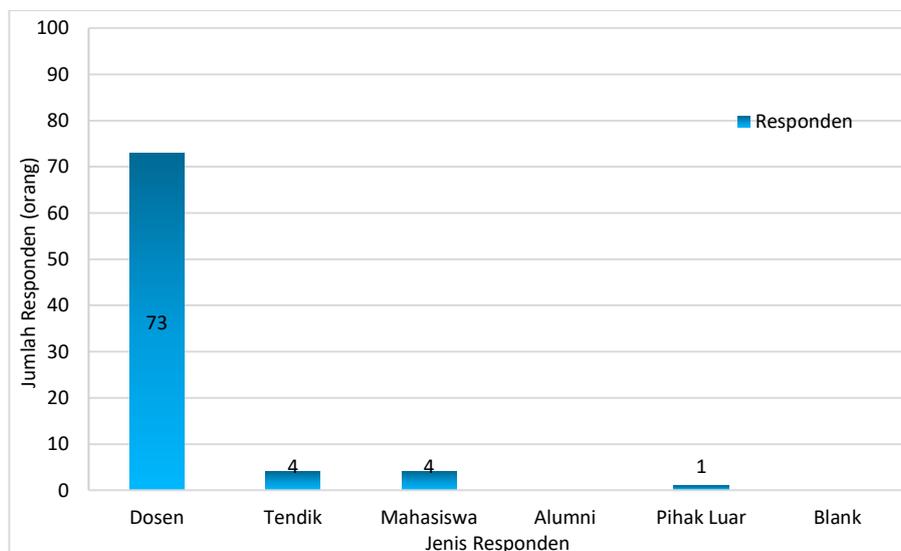
Tabel 38. Nilai IKM layanan LPM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.40	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.45	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.	3.25	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.25	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.25	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.50	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.48	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.48	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.67	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.38			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.38 x 25) = 84.43			
Mutu Pelayanan = 84.43			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.13 Hasil SKM Lembaga Pengembangan Pendidikan

Sebagaimana data pada Gambar 34, ada sebanyak **82 responden** yang memberikan penilaian untuk layanan di Lembaga Pengembangan Pendidikan (LPP) pada periode semester kedua tahun 2023. Responden tersebut terdiri dari dosen 73 orang, tendik 4 orang, mahasiswa 4 orang, dan 1 orang pihak luar sebagaimana Gambar 27. Jumlah responden ini sudah mencukupi untuk mengetahui gambaran kualitas layanan di LPP.



Gambar 34. Jumlah responden LPP

Sebagaimana data pada Tabel 39, hasil survei menunjukkan nilai IKM LPP adalah **90.99 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.

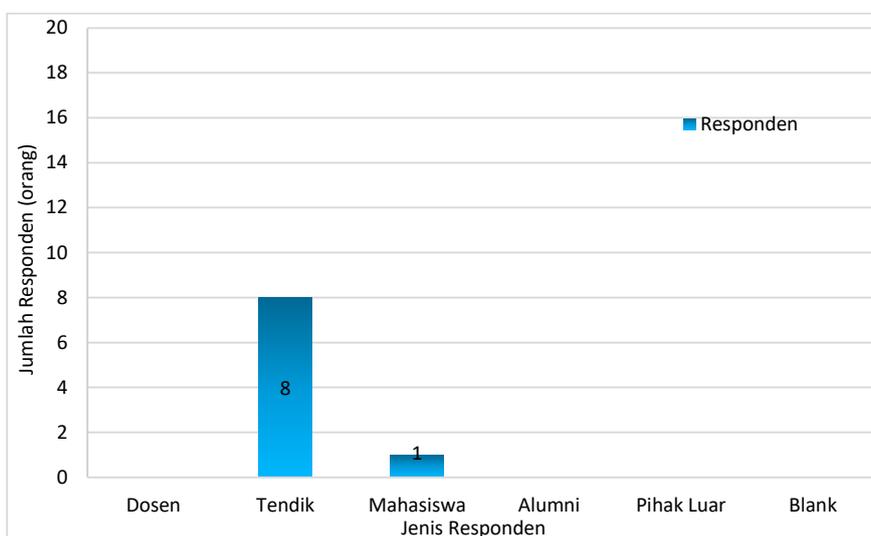
Tabel 39. Nilai IKM layanan LPP

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.78	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.66	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.57	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.63	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.71	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.71	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.72	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.71	A
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.68	A
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.65	A
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.62	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.64			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.64 \times 25) = 90.99$			
Mutu Pelayanan = 90.99			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.14 Hasil SKM Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Seperti data pada Gambar 35, terdapat **9 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. Kedepan perlu ditingkatkan usaha mengarahkan pelanggan untuk memberikan penilaian setelah dilayani.



Gambar 35. Jumlah responden LPPM

Sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 40, hasil survei menunjukkan nilai IKM LPPM adalah **74.75 kategori kurang baik**. 7 dari 11 unsur layanan mendapatkan penilaian kurang baik, dan 4 unsur mendapatkan penilaian baik. Akan tetapi jika dilihat dari jumlah responden yang sedikit menjadikan belum sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan yang ada. Sehingga kedepan diharapkan jumlah responden bisa mencukupi untuk mengetahui kualitas layanan sebenarnya.

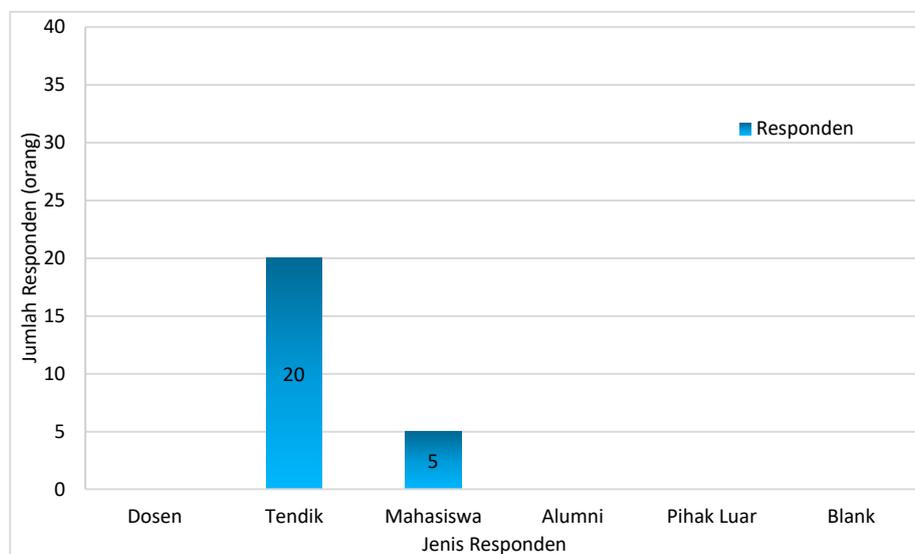
Tabel 40. Nilai IKM layanan LPPM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.11	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.00	C
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.89	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	2.78	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.11	B
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	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.11	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.22	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.00	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.99			
Nilai IKM setelah dikonversi (2.99 x 25) = 74.75			
Mutu Pelayanan = 74.75			
Kinerja Unit Pelayanan = C (Kurang Baik)			

6.7.15 Hasil SKM Perpustakaan

Dari data yang masuk pada semester kedua tahun 2023 ini, ada sebanyak **25 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Perpustakaan. Responden terdiri dari tendik 20 orang, dan mahasiswa 5 orang sebagaimana pada Gambar 36. 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 36. Jumlah responden Perpustakaan

Sebagaimana data pada Tabel 41, hasil survei menunjukkan nilai IKM Perpustakaan adalah **81.72 kategori baik**. Seluruh unsur layanan mendapatkan penilaian baik dari responden. Akan tetapi ada 1 unsur layanan yang memperoleh nilai kurang baik yaitu kecepatan layanan. Sehingga kecepatan layanan bisa menjadi fokus perbaikan ditahun berikutnya untuk peningkatan kualitas layanan.

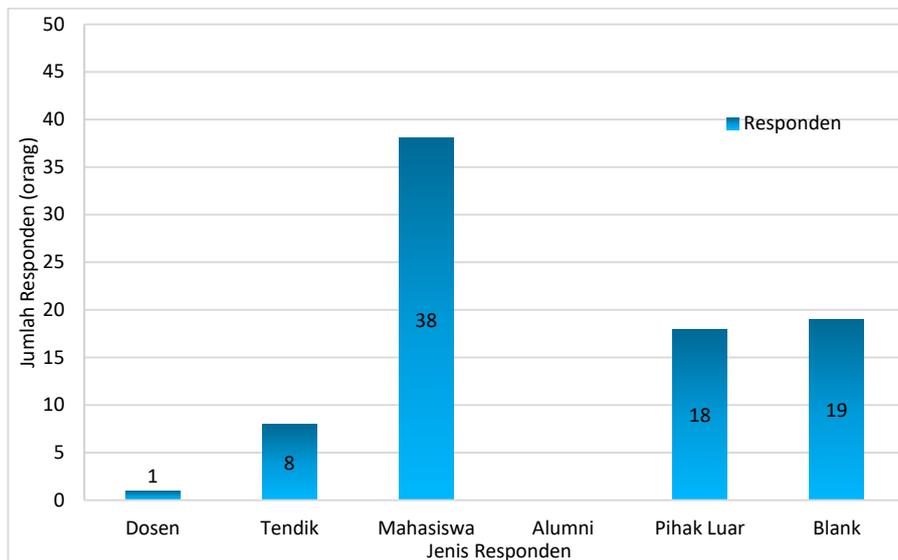
Tabel 41. Nilai IKM layanan Perpustakaan

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.44	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.40	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.12	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.28	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.32	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.24	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.28	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.28	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.32	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.28	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.36	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.27			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.27 \times 25) = 81.72$			
Mutu Pelayanan = 81.72			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.16 Hasil SKM Laboratorium Sentral Ilmu Hayati

Sebagaimana data pada Gambar 37, ada sebanyak **84 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Laboratorium Sentral Ilmu Hayati (LSIH) yang terdiri dari 1 dosen, 8 tendik, 38 mahasiswa, 18 pihak luar, dan 19 blank. Jumlah responden sudah mencukupi untuk memperoleh gambaran kualitas layanan di LSIH. Hanya saja banyak responden yang blank/ tidak terdeteksi biodatanya.



Gambar 37. Jumlah responden LSIH

Sebagaimana data pada Tabel 42, hasil survei menunjukkan nilai IKM LSIH adalah **78.44 kategori baik**. Akan tetapi yang menjadi catatan adalah selama ini LSIH juga menerapkan survei internal 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 seperti kesesuaian layanan dengan maklumat layanan, kesesuaian hasil layanan sesuai dengan standar layanan, kualitas sarana prasarana, dan pengelolaan pengaduan. Hal tersebut berpengaruh pada nilai IKM 4 unsur layanan yang memperoleh nilai kurang baik. Maka kedepan supaya dapat menyesuaikan jumlah unsur pertanyaan dalam SKM.

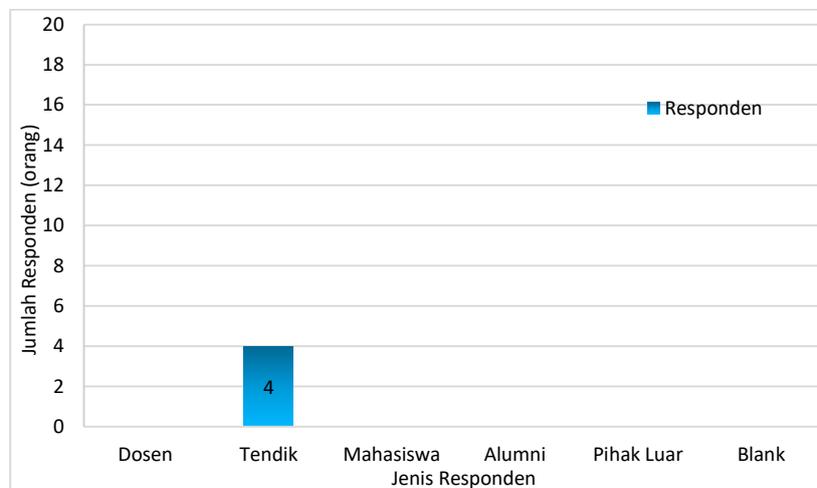
Tabel 42. Nilai IKM layanan LSIH

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.36	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	3.42	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.37	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	2.89	C
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.00	C
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.49	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.39	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	2.67	C
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	2.89	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.14			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.14 x 25) = 78.44			
Mutu Pelayanan = 78.44			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.17 Hasil SKM Laboratorium Sentral Sains dan Rekayasa

Sebagaimana data pada Gambar 38, hanya ada **4 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Laboratorium Sentral Sains dan Rekayasa (LSSR). Jumlah responden tersebut terlalu sedikit sehingga belum bisa untuk memperoleh gambaran kualitas layanan di LSSR.



Gambar 38. Jumlah responden LSSR

Sebagaimana data pada Tabel 43, hasil survei menunjukkan nilai IKM LSSR adalah **93.94 kategori sangat baik**. Akan tetapi hasil tersebut belum sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan LSSR dikarenakan sedikitnya jumlah responden.

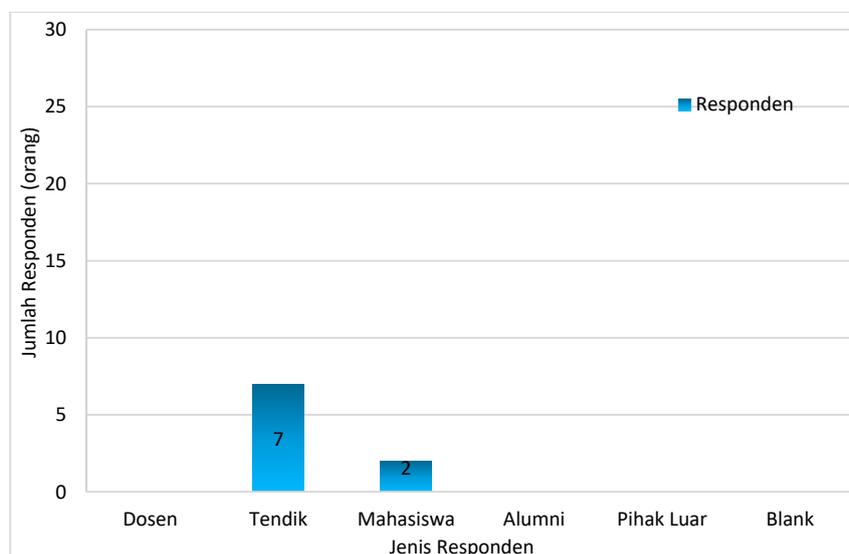
Tabel 43. Nilai IKM layanan LSSR

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.75	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	4.00	A
3	Kecepatan waktu pelayanan	4.00	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.75	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.75	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.75	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.75	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.75	A
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.75	A
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.75	A
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.75	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.76			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.76 \times 25) = 93.94$			
Mutu Pelayanan = 93.94			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.18 Hasil SKM Badan Pengelola Usaha

Sebagaimana data yang masuk pada Gambar 39, ada sebanyak **9 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Badan Pengelola Usaha (BPU). Responden terdiri dari 7 tendik dan 2 mahasiswa. Jumlah responden ini tentunya terlalu sedikit sehingga kedepan ada peningkatan usaha untuk mengarahkan pelanggan memberikan penilaian terhadap layanan BPU.



Gambar 39. Jumlah responden BPU

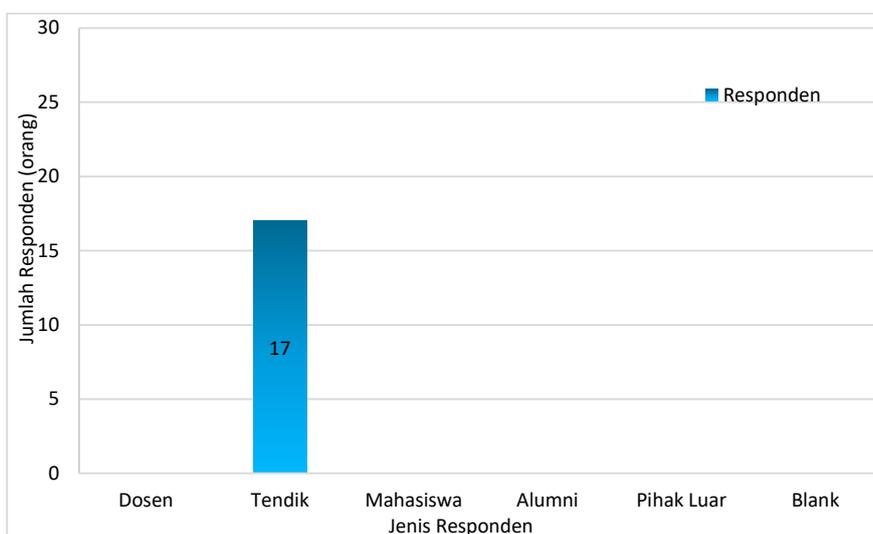
Sebagaimana data pada Tabel 44, hasil survei menunjukkan nilai IKM BPU adalah **70.38 kategori kurang baik**. Nilai kepuasan ini sebagian besar ditujukan untuk penilaian layanan di kantor BPU. Sebagian besar unsur layanan dinilai kurang baik dan tidak baik. Maka ini harus menjadi perhatian serius untuk memperbaiki kualitas layanan yang ada.

Tabel 44. Nilai IKM layanan BPU

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.00	C
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	2.67	C
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.89	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	2.89	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.11	C
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.11	C
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	2.89	C
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	2.89	C
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.00	C
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	2.44	C
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	2.56	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.82			
Nilai IKM setelah dikonversi (2.82×25) = 70.38			
Mutu Pelayanan = 70.38			
Kinerja Unit Pelayanan = C (Kurang Baik)			

6.7.19 Hasil SKM Badan Usaha Akademik

Sebagaimana data pada Gambar 40, ada sebanyak **17 responden** dari tendik yang memberikan penilaian layanan pada Badan Usaha Akademik (BUA) sebagaimana pada Gambar 30. Jumlah responden ini masih sedikit Karen BUA memiliki unit usaha yang banyak UB Medcom, BSS, BLC, UB Forest, Atsiri, dan lain-lain. Kedepan BUA supaya lebih mengarahkan pelanggannya untuk mengisi SKM karena hal tersebut sangat penting bagi unit kerja yang bergerak dalam bisnis/ usaha.



Gambar 40. Jumlah responden BUA

Sebagaimana data pada Tabel 45, hasil survei menunjukkan nilai IKM BUA adalah **68.43 kategori kurang baik**. Dari 11 unsur layanan, 9 diantaranya mendapatkan nilai kurang baik, dan 2 unsur lainnya mendapatkan nilai tidak baik. Sebagian besar responden memberikan masukan terkait peningkatan kualitas layanan dan kesejahteraan dan status karyawan BUA. Hal ini tentunya sudah bisa menjadi bahan evaluasi kedepan untuk BUA.

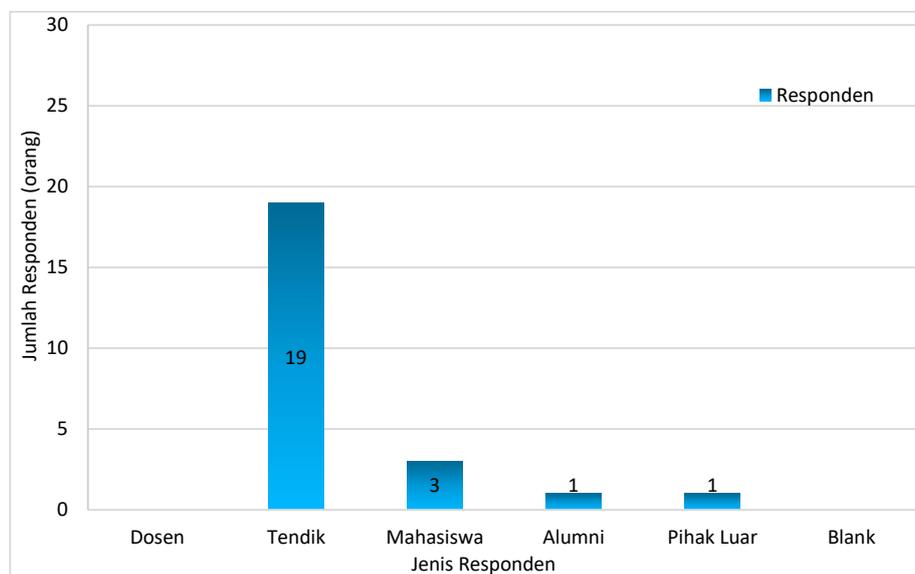
Tabel 45. Nilai IKM layanan BUA

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	2.71	C
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	2.76	C
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.65	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	2.59	D
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	2.88	C
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	2.88	C
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	2.88	C
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	2.76	C
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	2.82	C
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	2.88	C

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	2.59	D
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.74			
Nilai IKM setelah dikonversi (2.74×25) = 68.43			
Mutu Pelayanan = 68.43			
Kinerja Unit Pelayanan = C (Kurang Baik)			

6.7.20 Hasil SKM Badan Usaha Non Akademik

Sebagaimana data pada Gambar 41, ada sebanyak **24 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Badan Usaha Non Akademik (BUNA). Responden terdiri dari 19 tendik, 3 mahasiswa, 1 alumni, dan 1 pihak luar. Jumlah responden ini masih sedikit karena BUNA memiliki banyak unit usaha seperti griya brawijaya, sport center, kantin, dan lain-lain. 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 41. Jumlah responden BUNA

Sebagaimana data pada Tabel 46, hasil survei menunjukkan nilai IKM BUNA adalah **71.63 kategori kurang baik**. Sebagian besar unsur layanan mendapatkan nilai kurang baik, Sebagian besar saran dan masukan dari responden terkait peningkatan layanan, sarana prasarana, dan kesejahteraan karyawan BUNA. Hasil survei ini diharapkan bisa menjadi masukan untuk perbaikan layanan ditahun berikutnya.

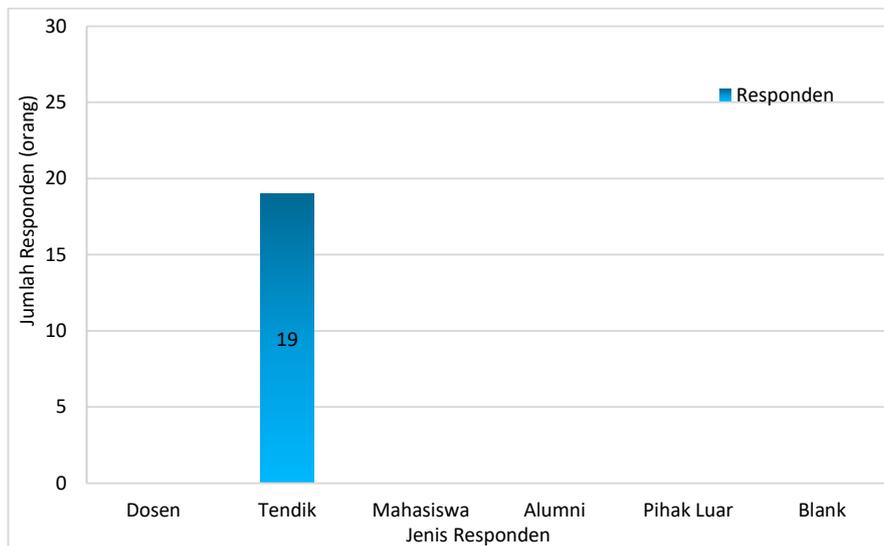
Tabel 46. Nilai IKM layanan BUNA

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.00	C

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.00	C
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.83	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	2.75	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	2.79	C
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	2.96	C
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	2.96	C
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	2.83	C
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	2.96	C
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	2.96	C
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	2.79	C
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.87			
Nilai IKM setelah dikonversi $(2.87 \times 25) = 71.63$			
Mutu Pelayanan = 71.63			
Kinerja Unit Pelayanan = C (Kurang Baik)			

6.7.21 Hasil SKM Badan Usaha Kesehatan

Sebagaimana data pada Gambar 42, ada sebanyak **19 responden** dari tendik yang memberikan penilaian layanan pada Badan Usaha Kesehatan (BUKES). Sebagian besar responden menilai kualitas layanan yang ada di kantor BUKES. Jumlah responden ini masih cukup sedikit untuk memberikan gambaran kualitas layanan yang ada. Sehingga kedepan BUKES perlu meningkatkan usaha untuk mengarahkan pelanggan memberikan penilaian setelah mendapatkan penilaian.



Gambar 42. Jumlah responden BUKES

Sebagaimana data pada Tabel 47, hasil survei menunjukkan nilai IKM BUKES adalah **80.88 kategori baik**. Seluruh unsur layanan mendapatkan nilai baik dari responden. Hal ini tentunya menjadi modal bagus BUKES dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan hingga menjadi mutu layanan sangat baik.

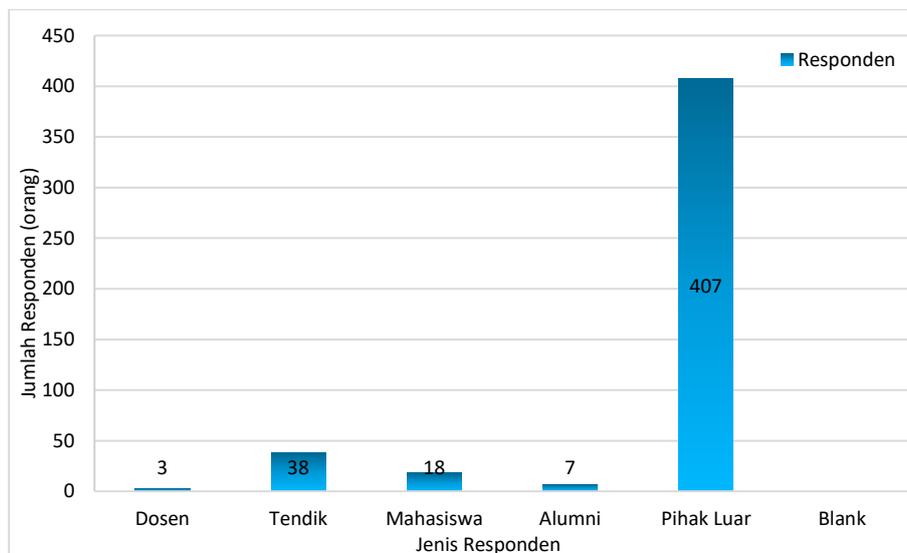
Tabel 47. Nilai IKM layanan BUKES

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.26	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.26	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.16	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.21	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.42	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.26	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.26	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.26	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.32	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.32	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.21	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
	Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.24		
	Nilai IKM setelah dikonversi (3.24 x 25) = 80.88		
	Mutu Pelayanan = 80.88		
	Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)		

6.7.22 Hasil SKM Rumah Sakit UB

Sebagaimana data pada Gambar 43, ada sebanyak **473 responden** yang memberikan penilaian layanan pada Rumah Sakit UB (RS-UB). Responden terdiri dari 3 dosen, 38 tendik, 18 mahasiswa, 7 alumni, dan 407 pihak luar. Sebagian besar responden adalah masyarakat umum yang berobat di RS-UB. Jumlah responden ini sudah mencukupi untuk mengetahui gambaran sebenarnya kualitas layanan di RS-UB.



Gambar 43. Jumlah responden RS-UB

Sebagaimana data pada Tabel 48, hasil survei menunjukkan nilai IKM RS-UB adalah **82.13 kategori baik**. Dari 11 unsur layanan, 2 diantaranya mendapatkan nilai sangat baik, 8 unsur layanan mendapat nilai baik, dan 1 unsur layanan mendapatkan nilai kurang baik yaitu kecepatan layanan. Maka layanan yang kurang baik tersebut bisa menjadi bahan evaluasi ditahun berikutnya sehingga semua unsur layanan minimal bisa memiliki mutu layanan baik.

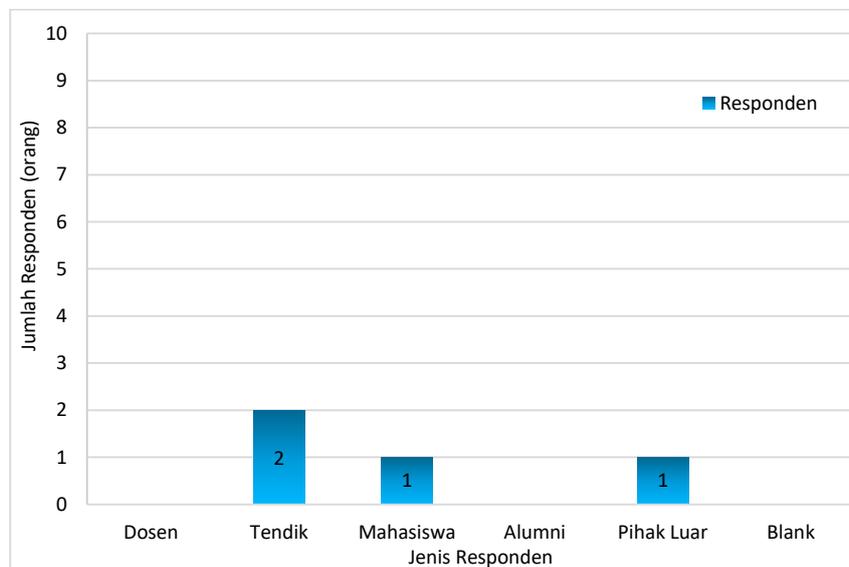
Tabel 48. Nilai IKM layanan RS-UB

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.28	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.26	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.03	C

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.10	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.58	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.29	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.26	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.32	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.37	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.35	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.66	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.29			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.29 \times 25) = 82.13$			
Mutu Pelayanan = 82.13			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.23 Hasil SKM Rumah Sakit Hewan Pendidikan

Berdasarkan data yang masuk, hanya **4 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.



Gambar 44. Jumlah responden RSHP

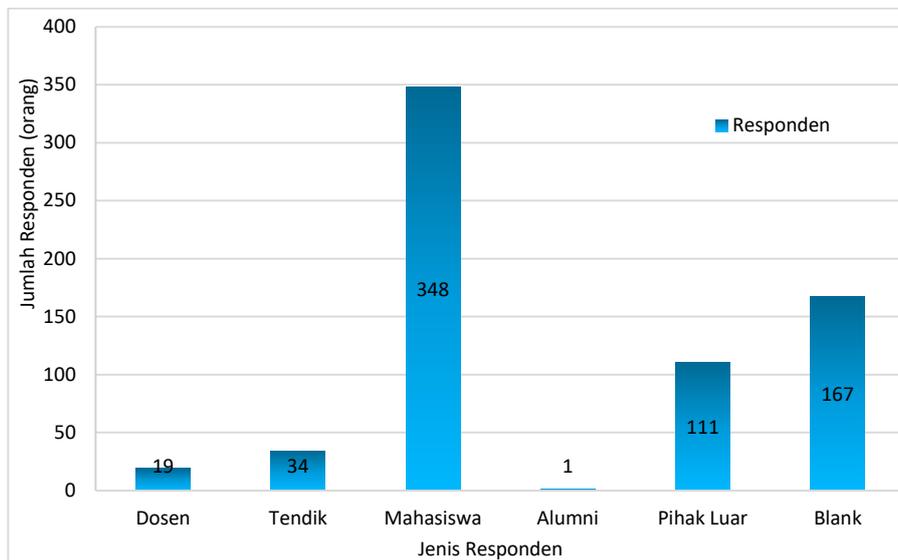
Sebagaimana pada Tabel 49, hasil SKM RSHP tahun ini mendapat nilai **84.38 kategori baik**. Namun begitu, hasil ini belum sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan yang ada dikarenakan jumlah responden hanya 4 orang.

Tabel 49. Nilai IKM layanan RSHP

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.75	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.25	B
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.75	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.75	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	2.75	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	3.75	A
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.50	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	2.75	C
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.25	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.38			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.38×25) = 84.38			
Mutu Pelayanan = 84.38			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.24 Hasil SKM Klinik

Sebagaimana data pada Gambar 45, terdapat **680 responden** dari tendik yang memberikan penilaian untuk layanan di Klinik UB. Jumlah responden terdiri dari 19 dosen, 34 tendik, 348 mahasiswa, 1 alumni, 111 pihak luar, dan 167 blank/ tanpa keterangan. Jumlah responden ini sudah sangat mencukupi untuk melihat kualitas layanan yang ada.



Gambar 45. Jumlah responden Unit Klinik

Sebagaimana data pada Tabel 50, hasil survei menunjukkan nilai IKM Klinik UB adalah **85.18 kategori baik**. Sebagian besar unsur layanan mendapatkan nilai baik. Bahkan ada 3 unsur layanan mendapatkan nilai sangat baik. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah pengelolaan terhadap pengaduan terkait layanan. Kualitas layanan yang sudah baik ini supaya bisa dipertahankan dan bahkan ditingkatkan hingga semua unsur layanan dirasakan sangat baik oleh pasien.

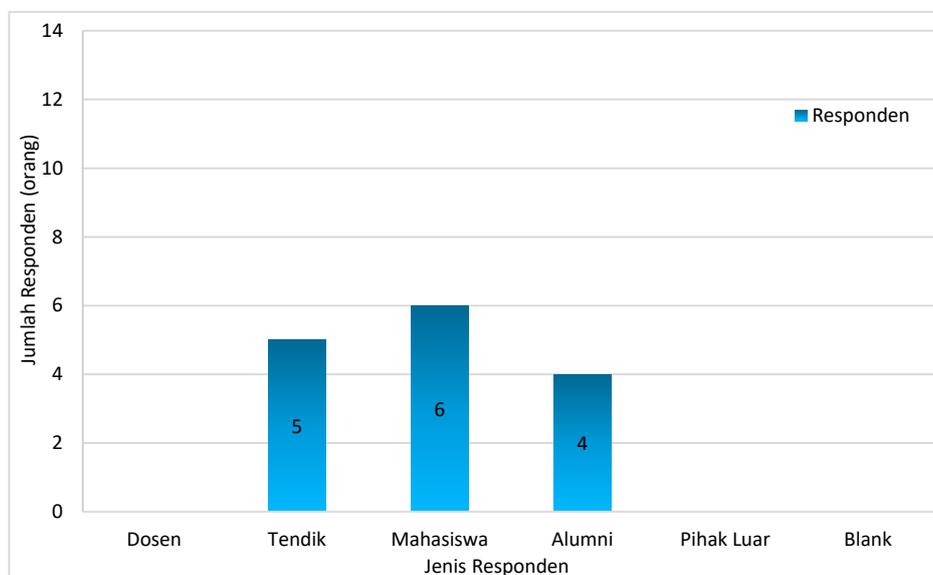
Tabel 50. Nilai IKM layanan unit Klinik

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.54	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.55	A
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.32	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.18	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.45	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.29	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.39	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.46	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.47	B
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.43	B

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.78	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.41			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.41 x 25) = 85.18			
Mutu Pelayanan = 85.18			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.7.25 Hasil SKM Divisi Sekretariat Pimpinan dan Protokoler

Sebagaimana data pada Gambar 46, terdapat **15 responden** dari tendik yang memberikan penilaian untuk layanan di Divisi Sekretariat Pimpinan dan Protokoler (DSPP). Responden terdiri dari 5 tendik, 6 mahasiswa, dan 4 alumni. Jumlah responden ini masih sedikit dikarenakan jumlah tamu cukup banyak yang dilayani. Kedepan perlu diupayakan untuk mengarahkan pelanggan mengisi survei setelah menerima layanan.



Gambar 46. Jumlah responden DSPP

Sebagaimana hasil pada Tabel 51, hasil survei menunjukkan nilai IKM DSPP adalah **89.25 kategori baik**. Semua unsur layanan dinilai sangat baik oleh responden. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah ketepatan jadwal layanan, kesesuaian hasil layanan dengan maklumat layanan, dan keramahan petugas layanan. Kondisi ini kedepan bisa dipertahankan dan ditingkatkan hingga semua unsur layanan memiliki mutu sangat baik.

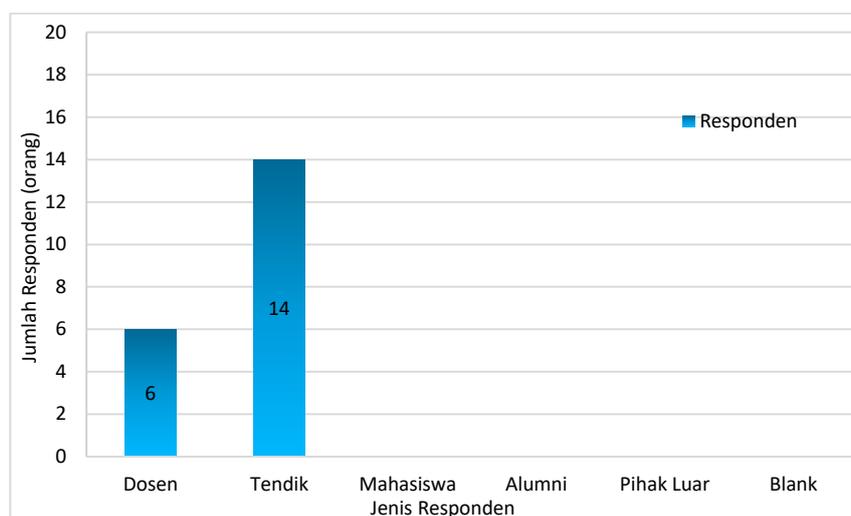
Tabel 51. Nilai IKM layanan DSPP

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.60	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.60	A
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.53	A
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.67	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.53	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.60	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.67	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.60	A
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.67	A
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.60	A
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.60	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.57			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.57×25) = 89.25			
Mutu Pelayanan = 89.25			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.26 Hasil SKM Satuan Reformasi Birokrasi

Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat **20 responden** terdiri dari 6 dosen, dan 14 tendik yang memberikan penilaian layanan di Satuan Reformasi Birokrasi (SRB) sebagaimana Gambar 47. Kedepan perlu upaya untuk meningkatkan jumlah responden mengingat layanan RB berhubungan erat dengan fakultas dan unit kerja di lingkungan UB.



Gambar 47. Jumlah responden SRB

Sebagaimana data pada Tabel 52, hasil survei menunjukkan nilai IKM unit SRB adalah **91.13 kategori sangat baik**. Hampir semua unsur mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Kondisi ini patut dipertahankan dan ditingkatkan oleh SRB.

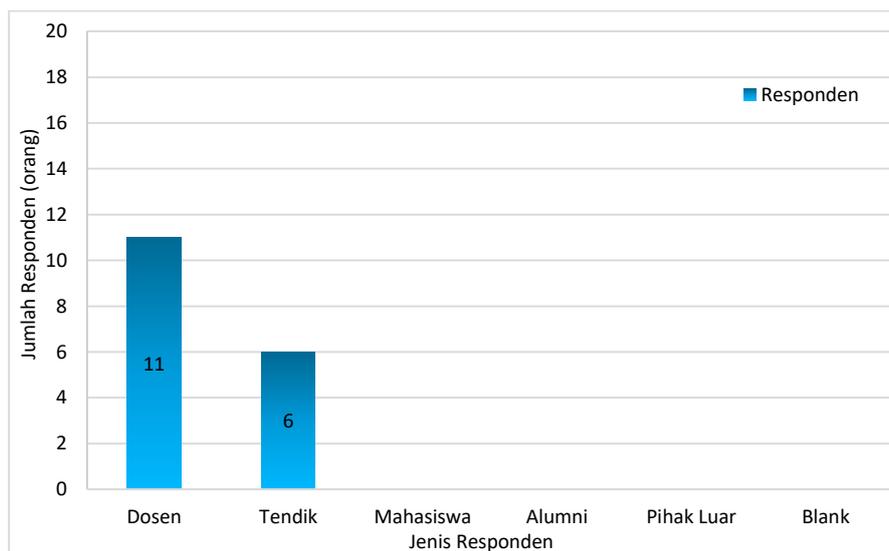
Tabel 52. Nilai IKM layanan Satuan Reformasi Birokrasi

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.75	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.60	A
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.50	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.65	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.75	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.75	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.75	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.75	A
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.65	A
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.70	A
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.65	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.65			

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
Nilai IKM setelah dikonversi (3.65 x 25) = 91.13			
Mutu Pelayanan = 91.13			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.27 Hasil SKM Satuan Akuntabilitas Kinerja

Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat **17 responden** terdiri dari 11 dosen dan 6 tendik yang memberikan penilaian layanan di Satuan Akuntabilitas Kinerja (SAK) sebagaimana Gambar 48. Kedepan perlu upaya untuk meningkatkan jumlah responden mengingat SAK sering berkordinasi dengan fakultas dan unit kerja di lingkungan UB.



Gambar 48. Jumlah responden SAK

Sebagaimana data pada Tabel 53, hasil survei menunjukkan nilai IKM unit SAK adalah **94.76 kategori sangat baik**. Semua unsur mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Kondisi ini patut dipertahankan dan ditingkatkan oleh SAK.

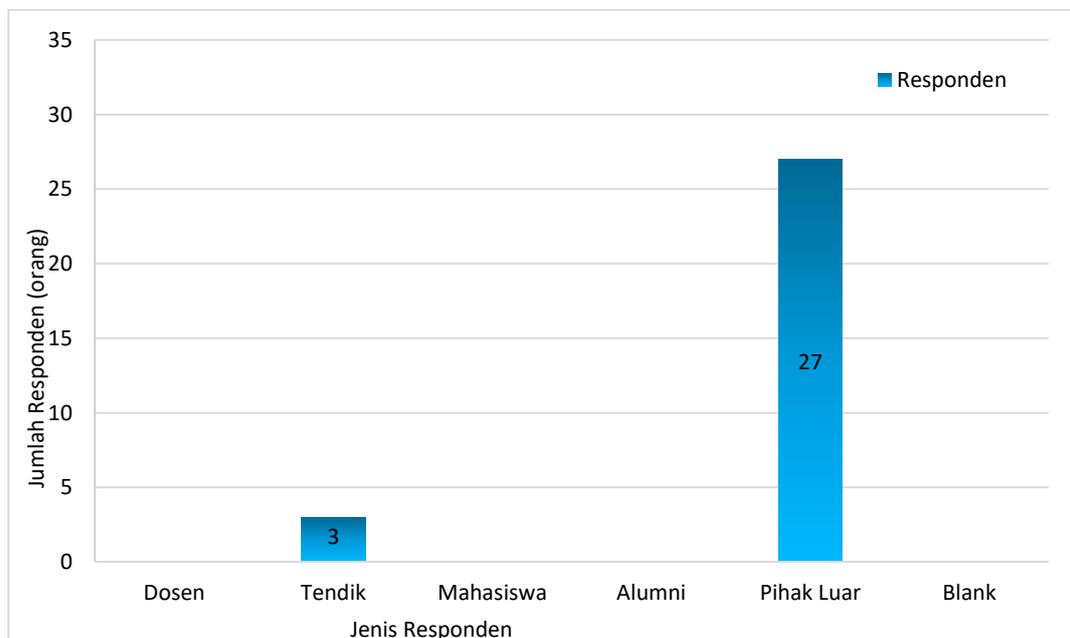
Tabel 53. Nilai IKM layanan Satuan Akuntabilitas Kinerja

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.82	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	3.82	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.76	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.82	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.82	A
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.88	A
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.88	A
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.82	A
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.82	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.79			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.79×25) = 94.76			
Mutu Pelayanan = 94.76			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.28 Hasil SKM Satuan Pengawasan Internal

Berdasarkan data yang diperoleh, sebanyak **27 responden** dari tendik yang memberikan penilaian layanan di Satuan Pengawasan Internal (SPI) sebagaimana Gambar 49. Jumlah responden ini sudah mencukupi untuk melihat kualitas layanan sebenarnya.



Gambar 49. Jumlah responden SPI

Sebagaimana data pada Tabel 54, hasil survei menunjukkan nilai IKM unit SAU adalah **90.55 kategori sangat baik**. Sebagian besar unsur layanan mendapatkan nilai sangat baik. Hal ini perlu dipertahankan oleh SPI selaku lembaga audit internal di Universitas Brawijaya

Tabel 54. Nilai IKM layanan Satuan Pengawasan Internal

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3.59	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	3.70	A
3	Kecepatan waktu pelayanan	3.52	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	3.63	A
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.65	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.56	A
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	3.52	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.63	A
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.81	A
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3.81	A
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.81	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.62			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.62×25) = 90.55			
Mutu Pelayanan = 90.55			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.29 Hasil SKM Pusat Layanan Disabilitas

Berdasarkan data yang masuk, hanya **1 responden** yang memberikan penilaian layanan di Pusat Layanan Disabilitas (PLD). Kedepan PLD supaya lebih mengarahkan pelanggan untuk memberikan penilaian melalui SKM setelah menerima layanan. Sebagaimana pada Tabel 55, hasil SKM PLD tahun ini mendapat nilai **72.00 kategori kurang baik**. Ada beberapa unsur layanan yang tidak terisi nilai oleh responden. Selain itu hasil ini belum sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan yang ada dikarenakan jumlah responden hanya 1 orang. maka kedepan perlu peningkatan

upaya dalam mengarahkan pelanggan PLD untuk memberikan penilaian terhadap layanan yang sudah diterima.

Tabel 55. Nilai IKM layanan PLD

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY 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.	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	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan		
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan		
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan		
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.88			
Nilai IKM setelah dikonversi $(2.88 \times 25) = 72.00$			
Mutu Pelayanan = 72.00			
Kinerja Unit Pelayanan = C (Kurang Baik)			

6.7.30 Hasil SKM Pusat Pembinaan Agama

Berdasarkan data yang masuk, hanya **1 responden** yang memberikan penilaian layanan di Pusat Pembinaan Agama (PPA). Kedepan PPA supaya lebih mengarahkan pelanggan untuk memberikan penilaian melalui SKM setelah menerima layanan. Sebagaimana pada Tabel 56, hasil SKM RSHP tahun ini mendapat nilai **99.00 kategori sangat baik**. Namun begitu, hasil ini belum sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan yang ada dikarenakan jumlah responden hanya 1 orang.

Tabel 56. Nilai IKM layanan PPA

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY 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.	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	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	4.00	A
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	4.00	A
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	4.00	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.96			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.96 \times 25) = 99.00$			
Mutu Pelayanan = 99.00			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			

6.7.31 Hasil SKM layanan UPT Pengembangan Kepribadian Mahasiswa

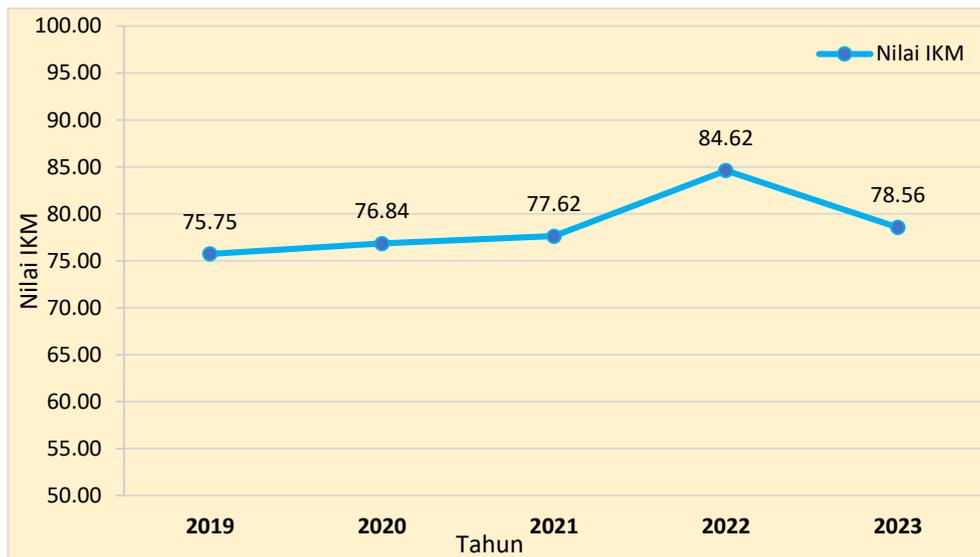
Berdasarkan data yang masuk, hanya **2 responden** yang memberikan penilaian layanan di Unit Pelaksana Teknis Pengembangan Kepribadian Mahasiswa (UPT-PKM). Kedepan UPT PKM supaya lebih mengarahkan pelanggan untuk memberikan penilaian melalui SKM setelah menerima layanan. Sebagaimana pada Tabel 57, hasil SKM UPT-PKM tahun ini mendapat nilai **52.88 kategori tidak baik**. Namun begitu, hasil ini belum sepenuhnya menggambarkan kualitas layanan yang ada dikarenakan jumlah responden hanya 2 orang.

Tabel 57. Nilai IKM layanan UPT-PKM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	2.00	D
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	2.50	D
3	Kecepatan waktu pelayanan	2.00	D
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal	2.00	D
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	2.00	D
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	2.00	D
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan	2.00	D
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	2.00	D
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	2.50	D
10	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	2.50	D
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	2.00	D
Nilai Indeks kepuasan adalah = 2.12			
Nilai IKM setelah dikonversi (1.12×25) = 52.88			
Mutu Pelayanan = 52.88			
Kinerja Unit Pelayanan = D (Tidak Baik)			

7. Perkembangan Nilai IKM UB

Berdasarkan data analisis SKM dalam 5 tahun terakhir sejak tahun 2019 hingga tahun 2023 ini, ada perkembangan yang baik dalam kualitas layanan di UB khususnya hingga tahun 2022. **Namun ditahun 2023 nilai IKM mengalami penurunan** sebagaimana pada Gambar 50. 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. Ditahun 2024 ini evaluasi dan memperbaiki kualitas layanan akan terus dilaksanakan sehingga dapat mencapai nilai kepuasan pelanggan dengan kategori sangat baik.



Gambar 50: Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB

7.1. Perkembangan Nilai IKM Fakultas di UB

Sebagaimana terlihat pada Tabel 58, pada tahun 2023 ini dari 18 Fakultas yang ada, terdapat 3 fakultas (17%) mengalami kenaikan nilai IKM yaitu Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Fakultas Kedokteran Hewan, dan Fakultas Vokasi. Adapun sisanya 15 fakultas (83%) mengalami penurunan nilai IKM. Hal ini tentunya perlu menjadi perhatian khusus pimpinan fakultas maupun universitas. Selain itu terdapat 2 fakultas yang mendapatkan nilai IKM kategori kurang baik yaitu Fakultas Peternakan dan Fakultas Ilmu Budaya.

Tabel 58. Hasil Perkembangan Nilai IKM Fakultas di UB

No	Tempat Survey	Tahun 2021		Tahun 2022		Tahun 2023	
		Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
1	FH	70.26	C	81.53	B	76.72	B
2	FEB	76.76	B	85.66	B	78.54	B
3	FIA	75.69	C	77.75	B	76.70	B
4	FP	74.58	C	80.57	B	77.40	B
5	FPET	77.33	B	80.33	B	75.71	C

No	Tempat Survey	Tahun 2021		Tahun 2022		Tahun 2023	
		Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
6	FT	79.85	B	85.11	B	78.60	B
7	FK	79.01	B	82.83	B	82.30	B
8	FPIK	79.04	B	74.00	C	78.04	B
9	MIPA	80.38	B	83.12	B	77.34	B
10	FTP	79.95	B	79.25	B	77.84	B
11	FISIP	78.10	B	79.38	B	76.94	B
12	FIB	77.39	B	83.21	B	76.42	C
13	FKH	76.73	B	74.25	C	78.02	B
14	FILKOM	83.69	B	91.94	A	79.99	B
16	FKG	74.58	C	81.84	B	81.27	B
15	PASCA	78.57	B	87.09	B	82.71	B
17	VOKASI	77.42	B	77.31	B	78.86	B
18	FIKES	Belum ada nilai FIKES		84.74	B	80.12	B

8. Kesimpulan

Pelaksanaan SKM pada 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 (78.56)**.

Dari sisi jumlah responden untuk fakultas telah melampaui syarat minimal PERMENPAN No. 14 tahun 2017, tetapi partisipasi responden SKM di level 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. Surat Edaran terkait Pelaksanaan SKM 2023.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
Jalan Veteran, Malang 65145, Indonesia
Telp. +62341 551611, Fax. +62341 565420
E-mail : rektorat@ub.ac.id <http://ub.ac.id>

Nomor : 11721/UN10.A06.03/PR.05.00.2/2023 10 Agustus 2023
Perihal : Surat Edaran Survei Kepuasan Masyarakat 2023
Lampiran : 1 Lembar

Yth.

1. Dekan Fakultas;
2. Direktur Sekolah Pascasarjana/PSDKU;
3. Ketua Lembaga;
4. Direktur Direktorat;
5. Kepala Unit Kerja Universitas Brawijaya

Bersama surat ini kami menginformasikan kepada bapak/ibu seluruh pimpinan di Universitas Brawijaya bahwa ada Surat Edaran No 10812/UN10/TU/2023 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2023 melalui SIADO, SIAM, dan Presensi Tenaga Pendidik. Oleh karena itu kami mohon pimpinan bisa menyebarkan informasi tersebut kepada seluruh civitas akademika di lingkungan kerja masing-masing.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih

Kepala Divisi Informasi dan Kehumasan,



TTE oleh:
Zulfaidah Penata Gama
31 Agustus 2023 15:23
verifikasi melalui:
<https://lcrs.ub.ac.id>

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

Tembusan:
1. Arsip



UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSE.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
Jalan Veteran, Malang 65145, Indonesia
Telp. +62341-551611, 575777, Fax. 565420
<http://www.ub.ac.id> E-mail : rektorat@ub.ac.id

SURAT EDARAN
NOMOR: 10812/UN10/TU/2023

TENTANG
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2023

Yth.

1. Dekan Fakultas;
2. Direktur Sekolah Pascasarjana/PSDKU;
3. Ketua Lembaga;
4. Direktur Direktorat;
5. Kepala Unit Pelaksana Teknis;
6. Kepala Divisi.

Dalam rangka pelaksanaan proses monitoring dan evaluasi yang bertujuan untuk perbaikan berkelanjutan di semua fakultas/unit kerja di lingkungan Universitas Brawijaya, maka Divisi Informasi dan Kehumasan akan menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui integrasi di beberapa sistem aplikasi universitas dengan detail sebagai berikut:

No.	Aplikasi	User
1.	Sistem Akademik Dosen (SIADO)	Dosen
2.	Apps UB	Tenaga Kependidikan
3.	Sistem Akademik Mahasiswa (SIAM)	Mahasiswa

Waktu penyelenggaraan SKM akan dilakukan pada awal Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 (Bulan Agustus-September 2023). Oleh karena itu, Rektor memerintahkan kepada Bapak/ibu untuk mendukung dan menginformasikan pelaksanaan SKM tersebut kepada segenap sivitas akademik di unit kerja Bapak/ibu.

Demikian Surat Edaran ini disampaikan untuk menjadi perhatian dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

31 Juli 2023

Rektor,



Prof. Widodo, S.Si., M.Si., Ph.D., Med.Sc.
NIP. 197308112000031002



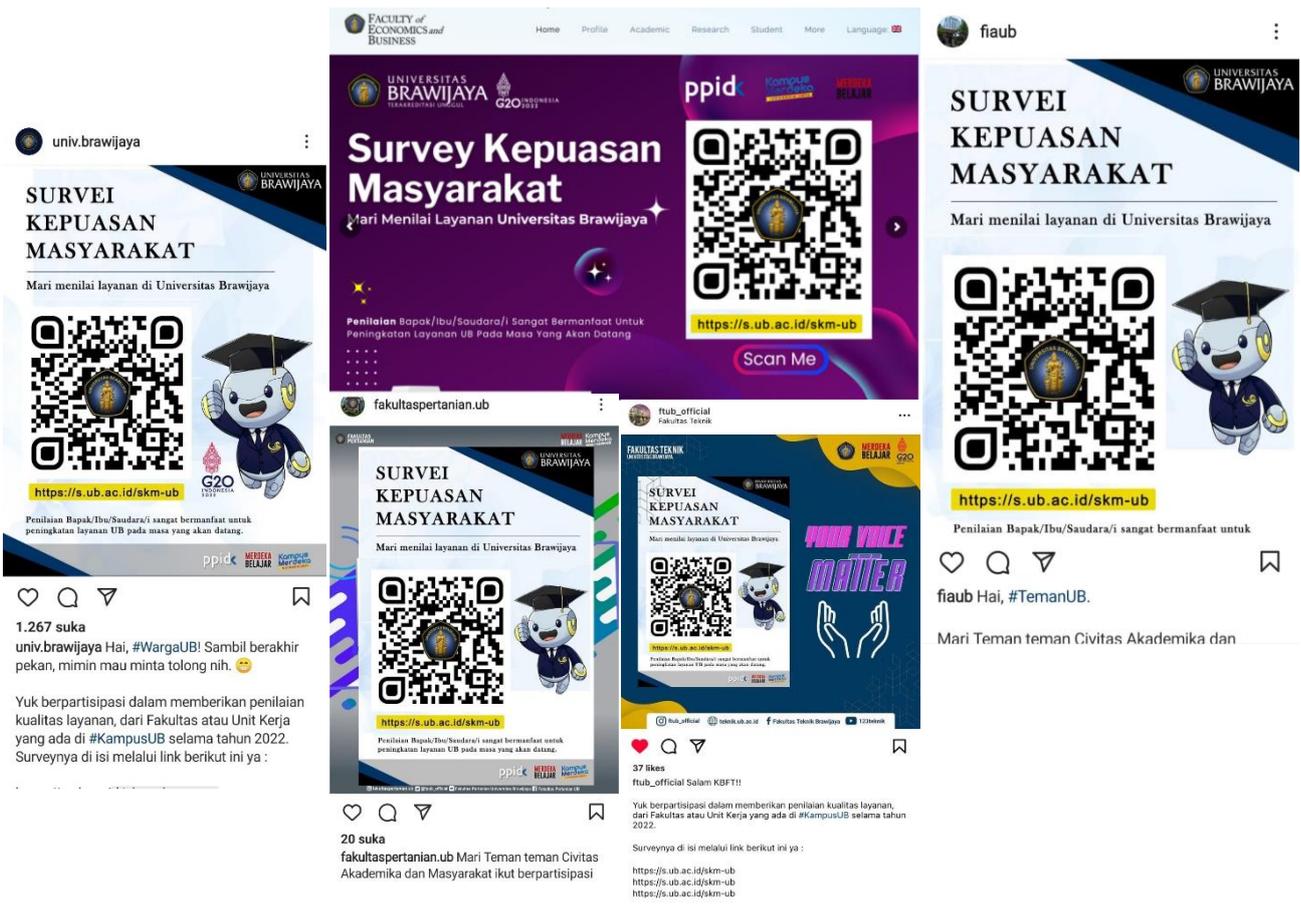
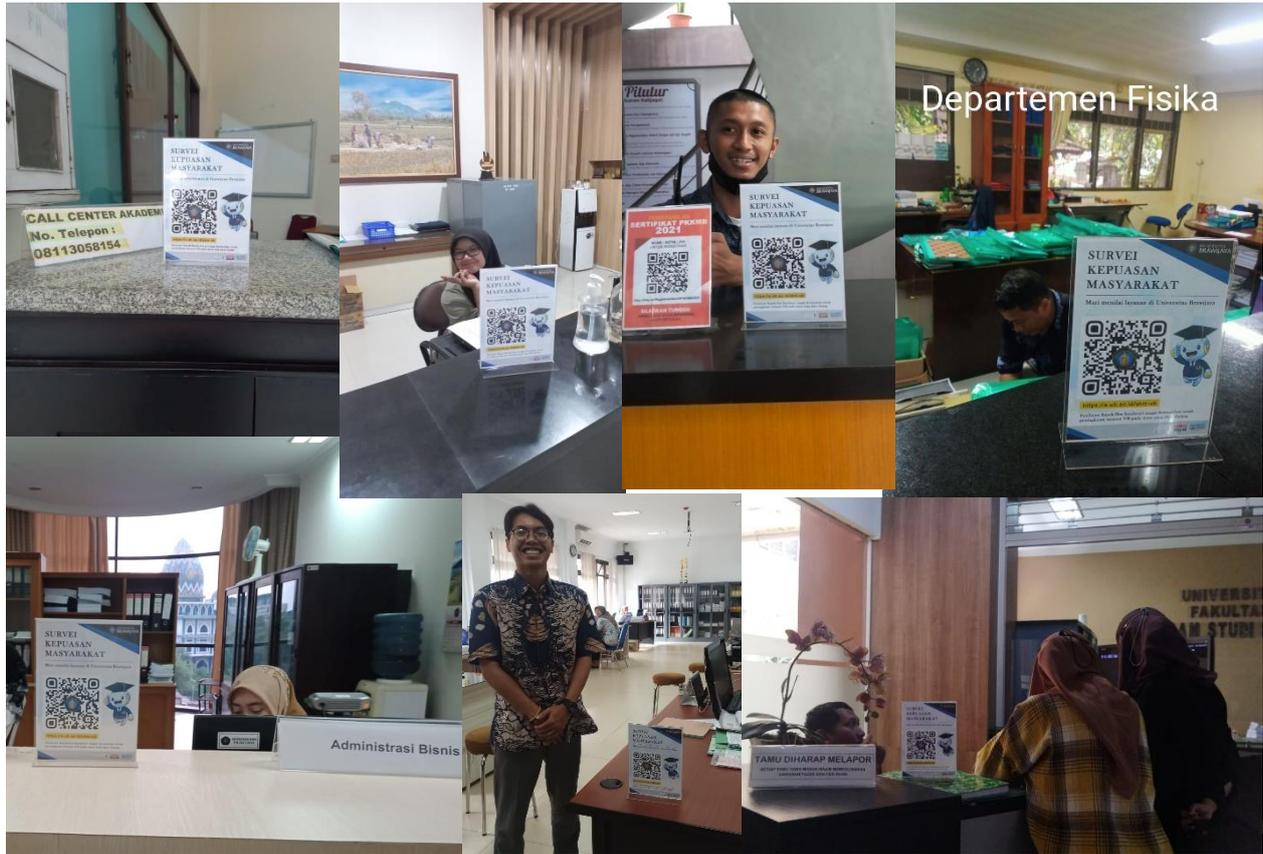
UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSE.

The screenshot shows a web interface for 'Smart & Collaborative' at Universitas Brawijaya. The main content area is titled 'Draft Surat Keluar' and displays a draft letter with the following details:

- Subject:** Surat Pengantar Surat Edaran SKM
- Reference:** 11721/UN10.A06.03/PR.05.00.2/2023
- Status:** On Internal Server
- Tracking List:** A list of 20 tracking items, each with a status indicator (e.g., 'Tracking Tidak Lanjut Di FTI', 'Tracking Tidak Lanjut Di FIS').

On the left side, there is a sidebar menu with options like 'Dashboard', 'Mailbox', 'Surat Keluar', 'Surat Keluar dengan TTE', 'Sertifikat dengan TTE', 'SIMPEN (Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru)', 'SIGAP', 'UJIAN', 'Arsip Surat Masuk', 'Arsip Surat Keluar', and 'Statistik'.

Lampiran 2. Beberapa Foto Sebaran qr-code SKM di meja layanan dan melalui media sosial.





Disusun Oleh:
Divisi Informasi dan Kehumasan
Universitas Brawijaya

Rektorat UB Lt. 2 Koridor
0341 - 551611 ext. 366
<https://didk.ub.ac.id/>
pidk@ub.ac.id