

LAPORAN HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN 3 TAHUN 2025

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2025

A. Pendahuluan

Dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan mempertahankan Zona Integritas (ZI), FILKOM UB rutin mengevaluasi kualitas layanan publik di awal tahun anggaran

Dasar pelaksanaan survei adalah peraturan/regulasi evaluasi pelayanan publik yang berlaku, difokuskan pada Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).

Maksud dan tujuan penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat FILKOM UB pada triwulan 3 adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan di awal tahun untuk menetapkan *baseline* (nilai dasar) performa pelayanan fakultas.

B. Pengumpulan Data

1. Metode Survei

Survei dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif menggunakan pengukuran skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angka), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala likert dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data diambil dari kuisioner kepuasan pelanggan yang diisi secara elektronik dan terintegrasi dengan sistem inspirasi DIKTI. Link pengisian akan dikirimkan kepada responden yang telah terdaftar di sistem inspirasi DIKTI. Survei dilaksanakan dari bulan Juli – September 2025.

3. Instrumen Kuisioner

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan alat ukur yang penting untuk menilai kualitas layanan yang disediakan oleh suatu institusi atau organisasi dengan memberikan 9 (Sembilan) instrumen pertanyaan kepada pelanggan (Pihak Rekanan, Alumni, Orang Tua, Guru SMA/SMK dan Mahasiswa), meliputi:

No	Instrumen	Pertanyaan
1	Kesesuaian Produk Layanan dengan Hasil yang Diberikan	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun media non elektronik
2	Kecepatan Waktu Pelayanan	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini
3	Kemudahan Prosedur Layanan	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses
4	Perilaku atau Sikap Petugas dalam Pelayanan Terkait Keramahan	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik
5	Kesesuaian Persyaratan Layanan dengan Jenis Pelayanannya	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan
6	Kompetensi atau Kemampuan Petugas	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

	dalam Memberikan Pelayanan	
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan
9	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Layanan	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

4. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan menggunakan skala Likert, Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat berdasarkan skor 1– 4 dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (empat). Hasil pengolahan data dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

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

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

Sedangkan Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar, dengan rumus berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Analisis selanjutnya dilakukan dengan melakukan konversi ke dalam skala 100 dan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (tabel 1) sebagai berikut

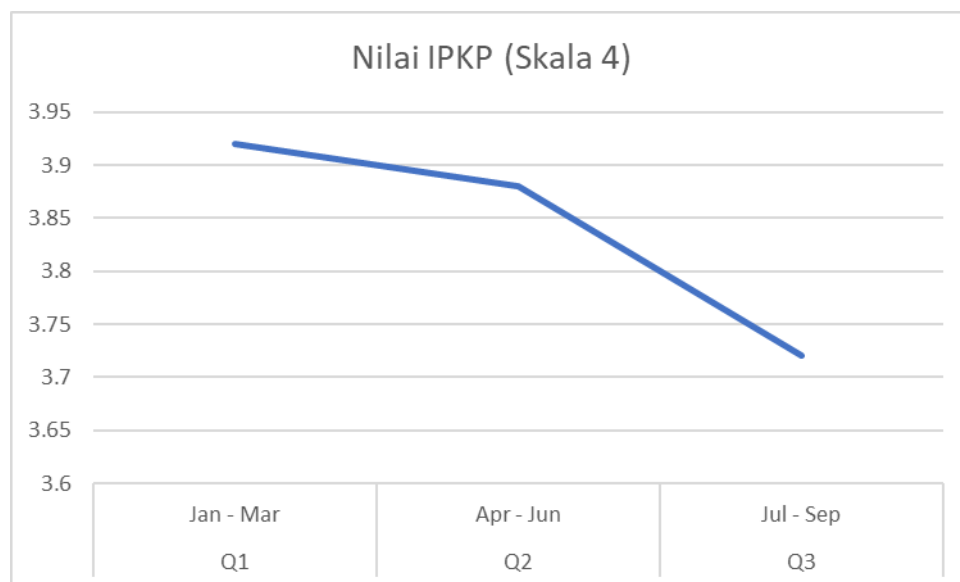
Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Koversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.6 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.0	88.31 - 100.0	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan Menpan-RB no.14 tahun 2017

C. Hasil Pengolahan Data SKM

No	Unsur Pelayanan (Persepsi Kualitas Pelayanan)	Rata-rata Nilai (Skala 1-4)	Kategori
1	Ketersediaan Informasi Pelayanan	3.8	Sangat Baik
2	Kesesuaian Waktu Penyelesaian	3.7	Sangat Baik
3	Akses Layanan Pengaduan	3.75	Sangat Baik
4	Kesopanan & Keramahan Petugas	3.85	Sangat Baik
5	Kejelasan Persyaratan Pelayanan	3.75	Sangat Baik
6	Kecepatan Respon Petugas/Sistem	3.55	Sangat Baik
7	Kemudahan Prosedur/Alur	3.65	Sangat Baik
8	Kenyamanan Sarana & Prasarana	3.5	Sangat Baik
9	Kesesuaian Tarif (Bebas Pungli)	3.95	Sangat Baik
-	RATA-RATA KESELURUHAN (IPKP)	3.72	Sangat Baik

Hasil survei dari 31 responden secara umum masih di kategori **Baik** hingga **Sangat Baik**. Kesembilan unsur layanan masih menunjukkan skor positif, namun terdapat sedikit fluktuasi nilai pada unsur Kecepatan Respon dan Kenyamanan Sarana Prasarana.



Triwulan 3 mencatat tren penurunan skor yang paling kentara (turun 0.16 poin dari Q2). Berdasarkan rincian indikator, atensi utama berada pada Kenyamanan Sarana & Prasarana (3.50) dan Kecepatan Respon (3.55), di mana terdapat beberapa responden yang memberikan nilai 2 dan 3. Penurunan ini mengindikasikan adanya kelelahan sistem/fasilitas pasca tingginya beban layanan di Q2, serta kemungkinan adanya transisi prosedur semester baru yang membuat alur terasa kurang cepat bagi sebagian pengguna.

D. Rencana Tindak Lanjut

Terdapat sedikit dinamika tren penurunan skor dari segelintir responden (nilai 2 dan 3) khusus pada aspek sarana pendukung kenyamanan pelayanan dan responsivitas prosedur.

Rencana Tindak Lanjut untuk triwulan selanjutnya adalah melakukan pemeliharaan (*maintenance*) fasilitas ruang tunggu ULT, memperbaiki petunjuk/alur pelayanan agar lebih mudah dipahami, serta memberikan *refreshment training* kepada petugas layanan garda depan (*frontliner*).

E. Kesimpulan

Walaupun secara keseluruhan tetap memuaskan dan berpredikat **Baik/Sangat Baik**, hasil survei Triwulan 3 memberikan masukan berharga (konstruktif) bagi pimpinan FILKOM UB untuk segera merevitalisasi sarana fisik dan menyegarkan kembali performa petugas layanan..