



# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

---

## TAHUN 2025



Divisi Informasi dan Kehumasan  
Universitas Brawijaya  
2025

**LAPORAN HASIL  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN 2025**



Divisi Informasi dan Kehumasan  
Universitas Brawijaya

2025

**Disusun Oleh:**

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

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

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

Dr. Mofit Jamroni S.Pt., M.Si.

Mirzah Ardiansyah, SE., MM., CMC., CPSS

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.....	ii
DAFTAR TABEL.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1. Pelaksanaan SKM.....	3
2.2. Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1. Jumlah Responden SKM.....	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat UB.....	7
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas.....	9
3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Kerja.....	10
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT.....	12
4.1. Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.2. Tren Nilai SKM.....	12
BAB V KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	15
1. Kuisisioner SKM.....	15
2. Tampilan kuisisioner pada <a href="http://ikm.ub.ac.id">ikm.ub.ac.id</a> .....	16
3. Monitoring & Evaluasi SKM pada tahun 2025.....	17
4. Sebaran QR-Code SKM.....	19
5. Dashboard Nilai IKM pada <a href="http://ikm.ub.ac.id">ikm.ub.ac.id</a> .....	20

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. QR-Code SKM yang tersebar di beberapa meja layanan .....	4
Gambar 2. Profil Jumlah Responden Tahun 2025 .....	7
Gambar 3. Nilai IKM Per Unsur Layanan .....	9
Gambar 4. Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB.....	13
Gambar 5. Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB Per Unsur Layanan .....	13

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Unsur Pelayanan yang Dinilai .....	3
Tabel 2. Interpretasi nilai IKM.....	4
Tabel 3. Tabel sampel dari Krejcie and Morgan.....	5
Tabel 4. Nilai IKM di Universitas Brawijaya .....	7
Tabel 5. Nilai IKM di Fakultas.....	9
Tabel 6. Nilai IKM di Unit Kerja .....	10


## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Universitas Brawijaya (UB) periode tahun 2025 dapat tersusun. UB berkomitmen melaksanakan SKM sepanjang tahun periodik dengan tujuan untuk *continuous improvement* dan melakukan pelaporan secara berkala periode semesteran dan tahunan. Dengan demikian, DIK pada periode tahun 2025 memiliki 3 dokumen pelaporan hasil pelaksanaan SKM yaitu 1) Laporan SKM 2025 Semester Pertama dengan masa unduh dan analisis data Januari – Juni 2025, 2) Laporan SKM 2025 Semester Kedua dengan masa unduh dan analisis data Juli – Desember 2023, dan 3) Laporan SKM Tahun 2025 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.

Untuk diketahui bersama bahwa pelaksanaan SKM di lingkungan UB merupakan amanat nasional yang tertuang pada PERMENPAN No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 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 tahun 2025 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, 13 Januari 2026  
Kepala Divisi Informasi dan Kehumasan



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

**LAPORAN HASIL**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TAHUN 2025**

---

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Selain itu Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi Universitas Brawijaya (UB) sebagai penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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.

**1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM di lingkungan UB untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan yang direpresentasikan berupa nilai 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.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- Mendorong partisipasi sivitas akademika UB dan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan di lingkungan UB dengan mengisi kuisioner
- Mendorong fakultas dan unit kerja di lingkungan UB untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan sivitas akademika dan masyarakat terhadap pelayanan di UB.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- Mengetahui kelebihan atau kekurangan dari masing-masing unsur layanan di UB
- Mengetahui kinerja layanan fakultas dan unit kerja di UB publik secara periodik
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
- Memacu persaingan positif antar fakultas dan unit kerja dalam meningkatkan kualitas layanan.

## BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Universitas Brawijaya selama tahun 2025 ini dilakukan di seluruh fakultas dan unit kerja di lingkungan UB. Metode penilaian layanan dilakukan melalui QR-Code SKM yang diletakkan pada meja layanan di seluruh program studi, departemen, fakultas, dan unit kerja. Hasil SKM yaitu nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) langsung terekap kedalam aplikasi web [ikm.ub.ac.id](http://ikm.ub.ac.id). Adapun sistem dan bisnis proses pelaksanaan SKM UB dikordinir oleh tim dari Divisi Informasi dan Kehumasan (DIK) dan Direktorat Teknologi Informasi (DTI).

### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM di UB menggunakan aplikasi web [ikm.ub.ac.id](http://ikm.ub.ac.id) dan qr-code SKM disebarkan keseluruh fakultas dan unit kerja. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun metode pengolahan data hingga mendapatkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan konversinya juga mengacu pada PERMENPAN No. 14 Tahun 2017.

**Tabel 1.** Unsur Pelayanan yang Dinilai

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

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

$Bobot_{tertimbang} = \frac{1}{\text{jumlah unsur layanan}} = \frac{1}{9} = 0,11$	(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).

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

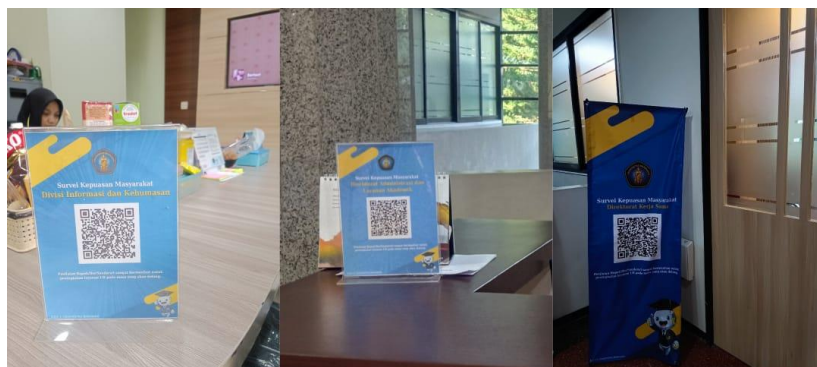
Nilai hasil Konversi IKM selanjutnya digunakan untuk menetapkan kategori mutu pelayanan dengan kisaran A, B, C dan D yang masing-masing menunjukkan kinerja unit pelayanan ‘sangat baik’, ‘baik’, ‘kurang baik’ dan ‘tidak baik’ (Tabel 2).

**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

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan terintegrasi dengan aplikasi web [ikm.ub.ac.id](http://ikm.ub.ac.id) mulai bulan Januari hingga Desember 2025. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden yaitu dengan cara men-scan qr-code SKM di meja layanan di masing-masing fakultas dan unit kerja di mana responden mendapatkan layanan. kemudian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan pengambilan data bisa dilakukan oleh seluruh operator fakultas dan unit kerja pada [ikm.ub.ac.id](http://ikm.ub.ac.id) secara *real time*.



**Gambar 1.** QR-Code SKM yang tersebar di beberapa meja layanan

## 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei selama tahun 2025 ini dilakukan secara periodik jangka waktu mulai bulan Januari – Desember 2025. Adapun rincian detail sebagai berikut:

- Tahapan persiapan pelaksanaan SKM dimulai pada bulan Desember 2025.
- Penyebaran dan Pengisian Survei Kepuasan melalui qr-code pada Januari – Desember 2025.
- Sosialisasi dan workshop SKM kepada pimpinan dan operator seluruh fakultas dan unit kerja dilaksanakan pada 7 Mei 2025.
- Pengumpulan dan pengolahan data dilaksanakan pada bulan Januari 2026.
- Pengusunan laporan SKM-UB dilaksanakan pada Januari 2026.

## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi sivitas akademika UB selama tahun 2025 ini. Bersumber dari UB Satu Data, pada tahun 2025 terdapat sekitar 89.812 orang terdiri dari mahasiswa, dosen, karyawan, dan lulusan. Selanjutnya besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM-UB tahun 2025 adalah 384 orang per unit kerja/fakultas, namun demikian diupayakan sampel yang digunakan adalah sebanyak sampel jenuh (seluruh anggota populasi) terdaftar.

**Tabel 3.** Tabel sampel dari Krejcie and Morgan

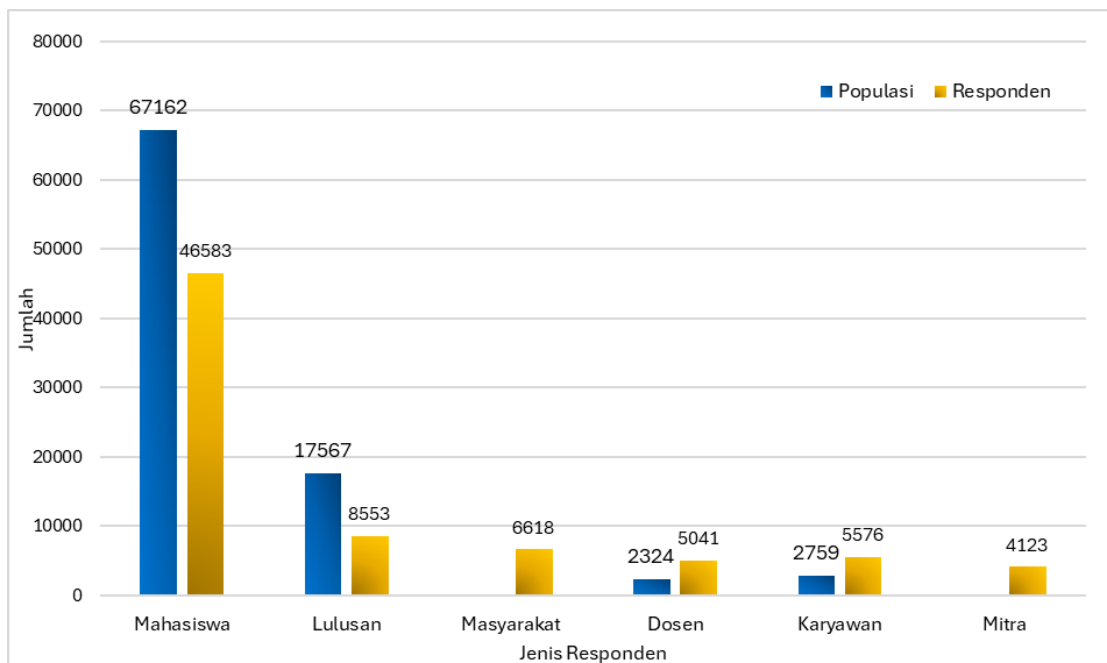
Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
110	136	1100	285	1000000	384

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data selama tahun 2025, jumlah total responden UB diperoleh yaitu 76.494 orang responden atau 85% dari jumlah populasi. Jumlah tersebut telah melebihi batas minimal penentuan responden dari Krejcie and Morgan sebanyak 384 orang. Hingga tanggal 31 Desember 2025 responden yang mengisi SKM di UB yaitu mahasiswa sebanyak 46583 (69% dari jumlah mahasiswa aktif), lulusan 8553 (49% dari jumlah lulusan), masyarakat 6618, dosen 2324 (217% dari jumlah dosen), karyawan 5576 (202% dari jumlah karyawan), dan mitra UB 4123 orang sebagaimana Gambar 2. Sebagai informasi responden masyarakat umum sebagian besar adalah tamu sekolah menengan atas yang berkunjung ke UB.



**Gambar 2.** Profil Jumlah Responden Tahun 2025

### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat UB

Pengolahan data SKM tahun 2025 menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

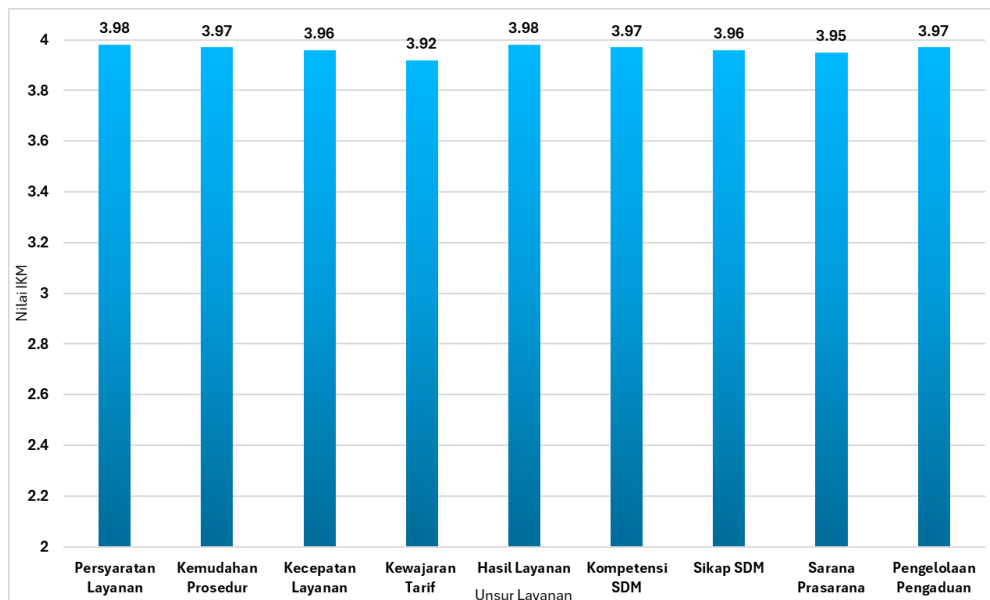
**Tabel 4.** Nilai IKM di Universitas Brawijaya

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI RERATA PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,98	A
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,97	A

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI RERATA PER UNSUR	MUTU LAYANAN
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,96	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.92	A
5	Kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan	3.98	A
6	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	3.97	A
7	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	3,96	A
8	Kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan	3,95	A
9	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.97	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.92			
Nilai IKM setelah dikonversi ( $3.92 \times 25$ ) = 97.98			
Mutu Pelayanan = <b>97.98</b>			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

Pada Tabel 4, diperoleh pada akhir tahun 2025 nilai IKM-UB adalah **97.98** dengan kategori **sangat baik**. Adapun nilai per unsur layanan semua mendapatkan kategori **sangat baik** dari responden. Hal ini patut di apresiasi dan dipertahankan oleh seluruh pimpinan di lingkungan UB. Diharapkan kualitas layanan yang sudah sangat baik ini terus dijaga bahkan ditingkatkan ditahun-tahun berikutnya.

Hasil rekapitulasi kolom saran dan masukan, diperoleh beberapa hal yang masih perlu untuk diperhatikan dan ditingkatkan kualitasnya yaitu kemudahan prosedur layanan, kecepatan dalam melayani, perawatan dan perbaikan sarana prasarana dan sikap petugas dalam memberikan layanan. Meskipun begitu hal ini tidak merata terjadi di lingkungan universitas.



**Gambar 3.** Nilai IKM Per Unsur Layanan

### 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Fakultas

Berdasarkan hasil Analisa SKM pada Tabel 5, secara umum rata-rata nilai IKM terhadap layanan di lingkungan fakultas adalah 97.70 kategori **sangat baik**. Hal ini meningkat dibanding tahun sebelumnya yaitu rata-rata nilai IKM 93.23 kategori **sangat baik**. Seluruh fakultas juga mendapatkan penilaian dengan kualitas layanan sangat baik dari responden. Kondisi ini tentunya perlu dipertahankan oleh seluruh civitas dan pimpinan seluruh fakultas.

**Tabel 5.** Nilai IKM di Fakultas

Fakultas	Nilai IKM	Kualitas Layanan	Jumlah Responden
Fakultas Hukum	97.99	A	204
Fakultas Ekonomi dan Bisnis	97.30	A	2,419
Fakultas Ilmu Administrasi	97.48	A	233
Fakultas Pertanian	97.66	A	1,930
Fakultas Peternakan	98.36	A	621
Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan	97.29	A	6,221
Fakultas Kedokteran	97.03	A	7,967
Fakultas Teknik	97.70	A	1,531
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	97.66	A	450
Fakultas Teknologi Pertanian	97.86	A	1,703
Fakultas Ilmu Sosisal dan Ilmu Politik	98.08	A	1,139
Fakultas Ilmu Budaya	98.08	A	461
Fakultas Kedokteran Gigi	98.79	A	154

Fakultas	Nilai IKM	Kualitas Layanan	Jumlah Responden
Fakultas Kedokteran Hewan	94.93	A	2,031
Fakultas Ilmu Komputer	98.52	A	387
Fakultas Ilmu Kesehatan	97.61	A	448
Fakultas Vokasi	98.11	A	220
Sekolah Pascasarjana	98.29	A	268
PSDKU Kediri	97.86	A	620
PSDKU Jakarta	97.31	A	104

### 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Kerja

Berdasarkan hasil Analisa SKM pada Tabel 6, secara umum rata-rata nilai IKM terhadap layanan di lingkungan unit kerja adalah 98.27 kategori **sangat baik**. Terjadi peningkatan nilai IKM dibanding tahun 2024 dengan rata-rata nilai IKM unit kerja adalah 97.56 kategori **sangat baik**. Selama tahun 2025 ini seluruh unit kerja mendapatkan penilaian kepuasan dengan kategori layanan **sangat baik**. Hal ini tentunya sebuah capaian yang baik dan patut untuk dipertahankan ditahun berikutnya oleh seluruh tenaga pendidik dan pimpinan unit kerja yang ada di Universitas Brawijaya.

**Tabel 6.** Nilai IKM di Unit Kerja

Unit Kerja	Nilai IKM	Kualitas Layanan	Jumlah Responden
Direktorat Administrasi dan Layanan Akademik	97.97	A	428
Direktorat Akuntansi, Pelaporan, dan Perpajakan	98.56	A	212
Direktorat perencanaan dan Pengendalian Program	98.91	A	150
Direktorat SDM	98.13	A	1,578
Direktorat Anggaran dan Perbendaharaan	99.00	A	140
Direktorat Kemahasiswaan	98.43	A	392
Direktorat Pengembangan Karier dan Alumni	98.01	A	156
Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat	98.16	A	1,678
Direktorat Teknologi Informasi	96.74	A	203
Direktorat Kerja sama	98.22	A	169
Direktorat Aset	98.69	A	3,764
Direktorat Inovasi dan Pengembangan Pendidikan	98.52	A	352
Direktorat Inovasi dan Kawasan Sains Teknologi	96.52	A	100

Unit Kerja	Nilai IKM	Kualitas Layanan	Jumlah Responden
Divisi Tata Usaha dan Kerumahtanggaan	99.00	A	17,206
Divisi Hukum	97.70	A	1,018
Divisi Informasi dan Kehumasan	98.36	A	714
Divisi Sekretariat Pimpinan dan Protokoler	98.90	A	304
Divisi Kesehatan, Keselamatan Kerja, dan Lingkungan	98.42	A	3,087
UPT Perpustakaan	97.90	A	7,830
UPT Pengembangan Kepribadian Mahasiswa	98.44	A	1,962
UPT Pengelola Kawasan Hutan	98.04	A	501
UPT Laboratorium Riset Terpadu	97.00	A	247
UPT International Academic Affair	98.11	A	232
UPT Layanan Pengadaan	99.00	A	602
UPT Reputasi	98.96	A	70
Lembaga Penjaminan Mutu (LPM)	98.80	A	392
Badan pengelola Usaha	98.91	A	156
Rumah Sakit UB	98.62	A	1,839
Rumah sakit hewan pendidikan	96,44	A	71
Klinik UB	98.04	A	1,138
Satuan Reformasi Birokrasi	98.38	A	456
satuan Pengawas Internal	98.95	A	52
Satuan Akuntabilitas Kinerja	97.21	A	43

## **BAB IV**

### **RENCANA TINDAK LANJUT**

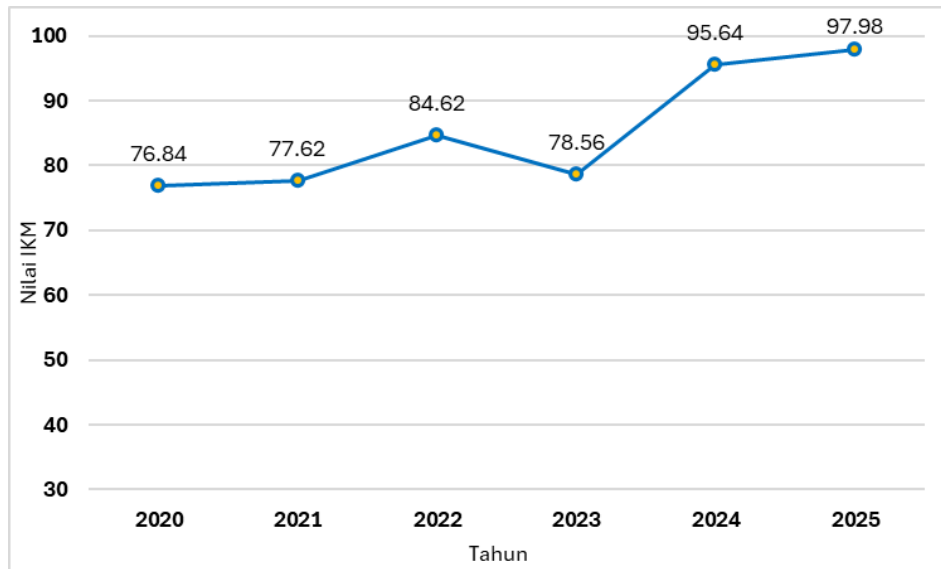
#### **4.1. Rencana Tindak Lanjut**

Paparan data diatas diketahui, bahwa nilai IKM UB tahun 2025 ini dikategorikan **sangat baik**. Meskipun seperti itu, universitas tetap perlu menjaga kualitas layanan yang sudah sangat baik ini bahkan terus ditingkatkan. Berikut beberapa saran dan rekomendasi berdasarkan hasil analisis data SKM:

1. Pimpinan di level fakultas, departemen, dan unit kerja di lingkungan UB supaya tetap menjaga kualitas layanan ini dan terus ditingkatkan.
2. Petugas layanan di level fakultas, departemen, dan unit kerja supaya tetap mengarahkan setiap pengguna layanan untuk mengisi SKM setelah mendapatkan layanan.
3. Peningkatan kualitas SDM/ petugas layanan baik dari sisi sikap dan profesionalisme dalam melayani.
4. Perawatan dan pembaharuan sarana prasarana penunjang akademik perlu diperhatikan dan ditindaklanjuti.
5. Perlu terus peningkatan dan pembaharuan dari sisi alur pelayanan yang selama ini sudah ada untuk menjadi lebih sederhana dan lebih cepat.

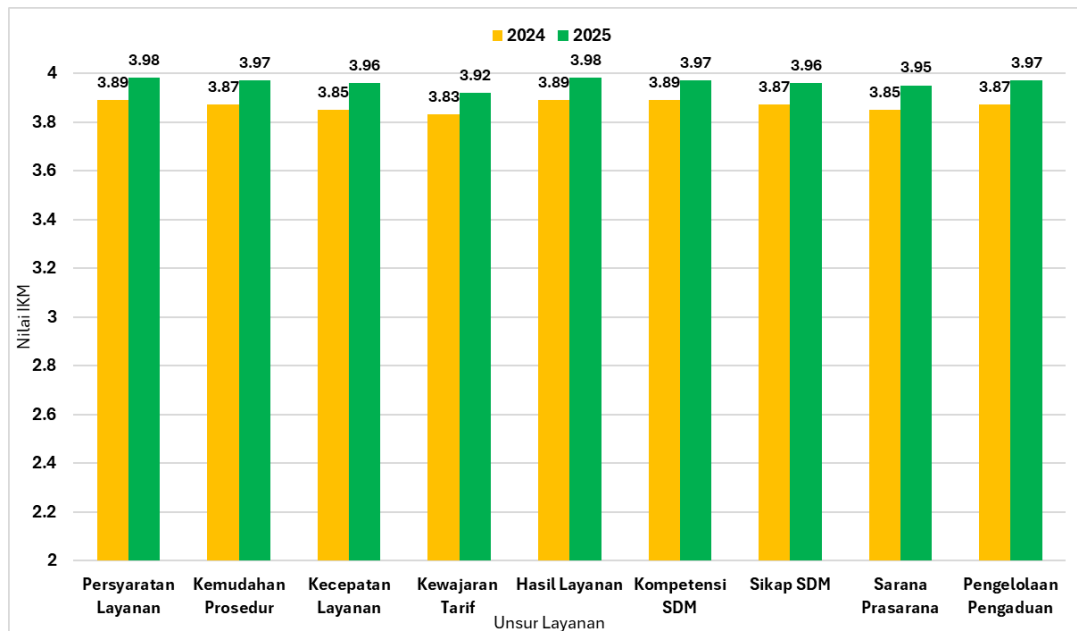
#### **4.2. Tren Nilai SKM**

Berdasarkan data analisis SKM dalam 6 tahun terakhir sejak tahun 2020 hingga tahun 2025 ini, ada perkembangan yang baik dalam kualiiitas layanan di UB mulai tahun 2020 hingga 2022. Setelah itu tahun 2023 sempat mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan pada tahun 2023 kecepatan, ketepatan, dan kemudahan prosedur layanan memperoleh nilai cukup rendah. Dan meningkat lagi pada tahun 2024 dikarenakan universitas terus mengembangkan layanan berbasis online sehingga mengurangi tatap muka dalam pelayanan seperti mendapatkan kartu hasil studi, transkrip nilai, dan surat keterangan kuliah sudah bisa diperoleh mahasiswa melalui mesin anjungan layanan mandiri (ALMA) yang sudah tersebar diseluruh fakultas. Hingga tahun 2025 ini mencapai nilai **97.98** dengan kategori layanan **sangat baik** sebagaimana pada Gambar 4.



Gambar 4. Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB

Selain itu jika dilihat dari setiap unsur layanan, pada tahun 2025 kepuasan civitas akademika dan masyarakat juga mengalami peningkatan dibanding tahun 2024. Hal ini menggambarkan implementasi dari menjaga dan meningkatkan kualitas dalam memberikan layanan oleh Universitas Brawijaya.



Gambar 5. Grafik Perkembangan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UB Per Unsur Layanan

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Pelaksanaan SKM pada tahun 2025 ini 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 9 unsur layanan di level universitas telah dinilai dengan kategori sangat baik (97.98). Monitoring dan evaluasi terus dilakukan oleh seluruh fakultas, departemen, dan unit kerja di lingkungan UB untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan baik dari sisi inovasi layanan berbasis teknologi, pembaharuan sarana prasarana, dan lain-lain.

Dari sisi jumlah responden telah melampaui syarat minimal PERMENPAN No. 14 tahun 2017, tetapi partisipasi responden SKM di level unit kerja tetap perlu ditingkatkan. Demikian pula dengan capaian IKM di level fakultas dan unit kerja telah mengalami peningkatan dibanding tahun 2024 sehingga kualitas layanan ini perlu terus dipertahankan bahkan terus ditingkatkan khususnya oleh pimpinan masing-masing fakultas dan unit kerja dan sivitas akademika UB pada umumnya.

## LAMPIRAN


### 1. Kuisisioner SKM


#### **Borang Evaluasi Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Umum Universitas Brawijaya**

Referensi: Kuisisioner ini telah dirubah dan disesuaikan dengan PERMENPAN DAN RB Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat

I. DATA RESPONDEN (PENGGUNA JASA LAYANAN)					
(Pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (X) atau centang (√) pada kotak pilihan yang tersedia)					
Umur Responden	..... tahun				
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> Perempuan			
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> D1-D3-D4	<input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 dan S-3
Status Responden	<input type="checkbox"/> Pihak Luar UB (Pekerjaan.....)		<input type="checkbox"/> MAHASISWA	<input type="checkbox"/> DOSEN UB	<input type="checkbox"/> KARYAWAN/TENDIK UB <input type="checkbox"/> ALUMNI UB
Penilaian saudara ditujukan untuk Fakultas/Departemen/Prodi/Direktorat/Lembaga/Unit Kerja dimana tempat anda mendapatkan layanan. (isi disini.....)					
(Pilih jawaban yang tepat dengan memberi tanda silang (X) atau centang (√) pada kotak pilihan yang tersedia)					
Bagaimana pemahaman dan pendapat Saudara tentang:	Nilai 1	Nilai 2	Nilai 3	Nilai 4	
1 Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
2 Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan di Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
3 Kecepatan waktu pelayanan di Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
4 Kewajaran biaya/tarif dalam layanan di Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
5 Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan di Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
6 Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan di Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
8 Kualitas sarana dan prasarana Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	
9 Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan Masukan dari pengguna jasa di Fakultas/Jurusan/Prodi/Unit kerja ini.	<input type="checkbox"/> Sangat Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Tidak Puas	<input type="checkbox"/> Kurang Puas	<input type="checkbox"/> Puas	

## 2. Tampilan kuisioner pada ikm.ub.ac.id

 **SKM** SURVEI KEPuasan MASYARAKAT  
Universitas Brawijaya



**Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UB**

Data diri responden:

Jenis Kelamin  
 Laki-laki  
 Perempuan





Umur

Status Pengisi

Pendidikan Terakhir





Unit:  
Unit Target

1 Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya.





Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

2 Kemudahan prosedur layanan.





Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

3 Kecepatan waktu pelayanan.





Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

4 Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)





Gratis Murah Cukup Mahal Sangat Mahal

5 Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan





Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

6 Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.





Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

7 Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan





Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

8 Kualitas sarana dan prasarana.

Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Puas Kurang Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

### 3. Monitoring & Evaluasi SKM pada tahun 2025



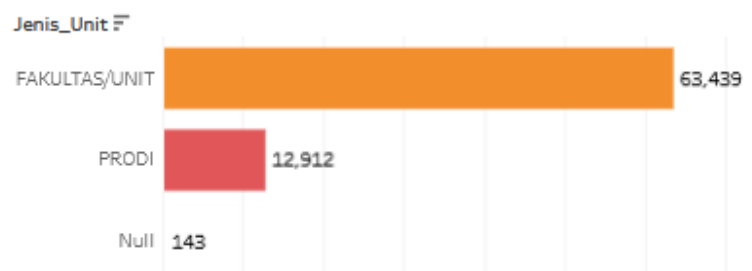
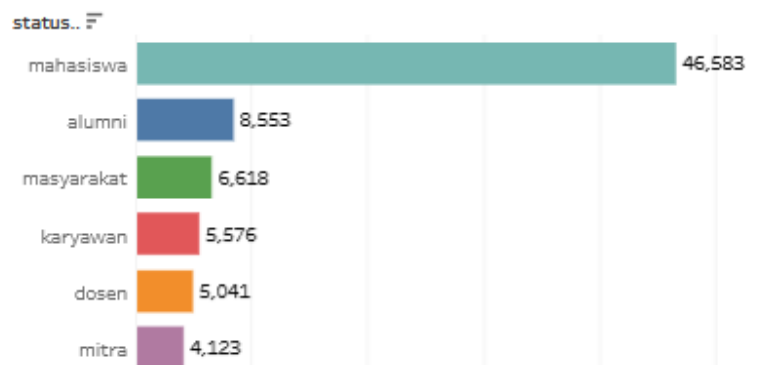


#### 4. Sebaran QR-Code SKM



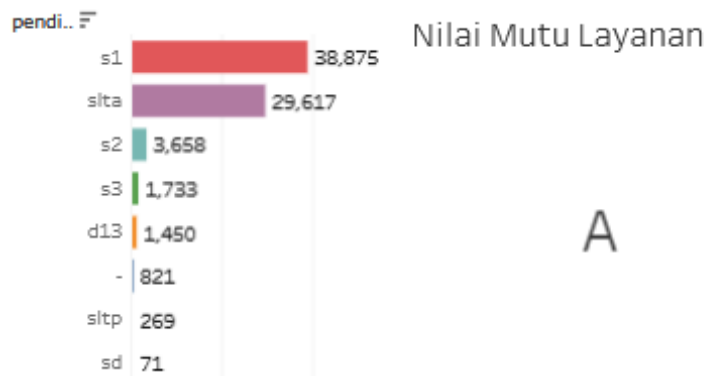
## 5. Dashboard Nilai IKM pada ikm.ub.ac.id

JUMLAH PENGISIAN 76,494



Satuan Reformasi Birokrasi	456
Fakultas Matematika dan ..	450
Fakultas Ilmu Kesehatan	448
Direktorat Administrasi d..	427
Direktorat Kemahasiswaan	392
Lembaga Penjaminan Mut..	391
Fakultas Ilmu Komputer	387
Direktorat Inovasi dan Pe..	352
Divisi Sekretariat Pimpina..	304
Sekolah Pascasarjana	268
UPT Laboratorium Riset T..	247
Fakultas Ilmu Administrasi	230
UPT International Academ..	229
Fakultas Vokasi	220
Direktorat Akuntansi, Pel..	212
Fakultas Hukum	204
Direktorat Teknologi Infor..	203
Direktorat Kerja Sama	169
Direktorat Pengembang..	156
Badan Pengelola Usaha	156
Fakultas Kedokteran Gigi	154
Direktorat Perencanaan d..	150
	143
Direktorat Anggaran dan ..	140

UB Kampus Jakarta	104
Direktorat Inovasi dan Ka..	100
Rumah Sakit Hewan Pendi..	71
UPT Reputasi	70
Satuan Pengawas Internal	52
Satuan Akuntabilitas Kine..	43
Direktorat Aset	21
Faculty of Administrative ..	3
UPT Pengembangan Kepri..	2
UPT Laboratorium Layana..	2
Library Unit	2
Direktorat SDM	2
Student Personality Devel..	1
Quality Assurance Institut..	1
Library Technical Impleme..	1
Forest Area Management ..	1
Faculty of Veterinary Med..	1
Faculty of Fisheries and M..	1
Faculty of Agriculture	1
Direktorat Administrasi d..	1



### Jumlah Nilai Per Unsur

Kecepatan waktu pelaya..	Kemudahan prosedur lay..	Kesesuaian persyaratan ..	Kesesuaian produk layan..	Kewajaran biaya/tarif d..	Kompetensi atau kemam..	Kualitas sarana dan p..	Penanganan pengaduan, s..	Perilaku atau sikap petuga..
302,779	303,430	304,366	304,139	299,876	304,032	301,841	303,419	303,181

### NRR Per Unsur

3.95821	3.96672	3.97895	3.97599	3.92026	3.97459	3.94594	3.96657	3.96346
---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

### Mutu Layanan Per Unsur

A	A	A	A	A	A	A	A	A
---	---	---	---	---	---	---	---	---

### NRR Tertimbang Per Unsur

0.356239	0.357004	0.358106	0.357839	0.352823	0.357713	0.355135	0.356992	0.356712
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

Nilai IKM

3.92

Nilai IKM Setelah Dikonversi

97.98

Nilai Mutu Layanan

A



**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](mailto:pidk@ub.ac.id)**