

# **LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

---

**TAHUN 2017**

**Fakultas Ilmu Budaya  
Universitas Brawijaya  
2018**

**Laporan Hasil Survey  
Indeks Kepuasan Masyarakat  
Fakultas Ilmu Budaya Tahun 2017**

## 1. Pendahuluan

Dalam upayaantisipasi dinamis atas perubahan lingkungan strategis dan globalisasi maka Perguruan Tinggi melakukan pembenahan dan perbaikan atas pelayanan yang dilakukan secara berkelanjutan. Pelayanan publik kepada mahasiswa, stake holder, dan masyarakat umum pengguna jasa layanan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya perlu ditingkatkan, untuk itu Fakultas Ilmu Budaya mencoba melakukan refleksi diri melalui survei indeks kepuasan masyarakat.

Survey ini juga untuk memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Program Studi baik Nasional, Regional, maupun Internasional, sistem manajemen ISO 9001:2008, dan evaluasi perbaikan layanan Fakultas Ilmu Budaya, dan merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## 2. Maksud dan Tujuan

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini diselenggarakan secara berkala yaitu setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di UB sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tahun mendatang.

## 3. Sasaran

Sasaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah mahasiswa, dosen, karyawan, alumni dan pihak luar yang berada di lingkungan FIB UB.

## 4. Waktu dan Tempat

### a. Waktu

Survey dilaksanakan antara tanggal 21 November 2015 – 28 Desember 2017.

### b. Tempat

Survey dilaksanakan di lingkungan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya termasuk Jurusan dan Program Studi.

## 5. Metode Pengolahan Data

Pelaksanaan survey indeks kepuasan pelanggan ini telah disesuaikan dengan Permenpan No 16 th 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dan adapun metode pengolahan nilai indeks kepuasan masyarakat berpedoman pada cara menghitung nilai indeks kepuasan masyarakat sesuai permenpan No Kep/25/M.PAN/2004 yaitu dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Untuk itu ada sebelas unsur kajian yang dikaji dengan setiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0.091$$

Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,751	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,0	A	Sangat baik

## 6. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei mengenai Pemahaman Visi Misi dan Evaluasi Organisasi Fakultas Ilmu Budaya meliputi:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner. Pernyataan untuk karyawan Fakultas Ilmu Budaya (Dosen dan Tenaga Kependidikan) sebanyak 49, sedangkan untuk mahasiswa 10. Perbedaan jumlah pertanyaan dilakukan untuk mendapatkan jawaban objektif berdasarkan tingkat pemahaman responden.
3. Tim survei mengupload kuesioner melalui Pusat Sistem Informasi Kerjasama dan Kehumasan (PSIK) Fakultas Ilmu Budaya dengan menggunakan google form. Laman kuesioner kemudian dibagikan melalui sms center dan grup whatsapp oleh tim survei.
4. Tim survei memberikan waktu kurang lebih dua minggu bagi karyawan dan dosen untuk mengisi kuesioner.
5. Setelah kuesioner diisi, maka hasil survei diberikan oleh PSIK kepada tim survei untuk diolah dan dianalisis.
6. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif yang terbagi ke dalam dua bagian yaitu untuk karyawan dan mahasiswa.

## 7. Jumlah sebaran Responden

Responden Survei yang dilakukan pada tanggal 3 – 18 Mei 2018 ini berjumlah 114 responden yang terdiri dari:

Responden	Jumlah
Karyawan (Dosen dan Tenaga Kependidikan)	34 orang
Mahasiswa	80 orang

## 8. Metode Survei

Survei ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan disajikan secara statistik deskriptif.

## 9. Hasil Survei

### 9.1. Karyawan Fakultas Ilmu budaya (Dosen dan Tenaga Kependidikan)

Ada sembilan kategori pertanyaan dalam survei mengenai pemahaman visi misi FIB UB dan evaluasi organisasi Fakultas Ilmu Budaya ini yang terwujud dalam 49 pertanyaan. Sembilan kategori ini meliputi:

1. Visi dan Misi
2. Tugas dan Fungsi pada Unit Kerja
3. Struktur Organisasi
4. Program Kerja
5. Pengendalian Mutu
6. Pengakuan Lembaga Akreditasi
7. Standard Operating Procedure
8. Umpan Balik Pelanggan
9. Layanan

Penjelasan mengenai hasil survei atas kesembilan kategori pertanyaan diatas akan disampaikan secara lebih lanjut di bawah ini:

#### 9.1.1. Visi dan Misi

Kategori ini meliputi penyusunan, pemahaman, sosialisasi dan evaluasi visi dan misi. Secara umum 86,99% responden setuju bahwa penyusunan visi dan misi melibatkan karyawan; pimpinan dan karyawan memahami visi dan misi; unit kerja melakukan sosialisasi dan evaluasi terhadap visi dan misi. Adapun gambaran secara detail terkait dengan kategori Visi & Misi dapat dilihat pada grafik berikut :

### **9.1.2. Tugas dan Fungsi pada Unit Kerja**

Kategori ini meliputi distribusi dan evaluasi tugas dan fungsi pada unit kerja. Secara Umum 87,45% responden menyepakati poin-poin yang ditanyakan dalam kuesioner dengan gambaran sebagai berikut :

Dalam Kategori Tugas dan Fungsi Kerja ada poin yang bisa menjadi bagian upaya perbaikan sistem dengan adanya beberapa tugas dan fungsi yang masih terduplikasi di dalam lingkungan unit kerja.

### **9.1.3. Struktur Organisasi**

Kategori ini meliputi bagaimana struktur organisasi terbentuk sesuai dengan perundangan dan analisis terhadap beban pekerjaan. Secara umum sebanyak 89.4 % responden menyetujui bahwa struktur organisasi sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dengan mempertimbangkan visi & misi beserta analisis beban kerja.

### **9.1.4. Program Kerja**

Kategori ini meliputi bagaimana program kerja dilaksanakan, dievaluasi, dan dilaporkan. Secara umum 86,7% responden menyetujui bahwa program kerja sudah sesuai dengan tugas dan fungsi kerja, ada keterlibatan karyawan dan stake holder dalam penyusunannya, ada sosialisasi, evaluasi, dan pelaporan. Adapun gambaran secara detail terkait dengan kategori Program Kerja dapat dilihat pada grafik berikut :

#### **9.1.5. Pengendalian Mutu**

Kategori ini meliputi bagaimana unit kerja melakukan dan mengembangkan sistem pengendalian mutu. Secara garis besar responden sebanyak 86,76% menyetujui poin tersebut. Adapun gambaran secara detail terkait dengan kategori Pengendalian Mutu dapat dilihat pada grafik berikut :

#### **9.1.6. Pengakuan Lembaga Akreditasi**

Kategori ini meliputi bagaimana unit kerja memperoleh pengakuan dari lembaga akreditasi. Secara garis besar responden sebanyak 81,99% menyetujui poin tersebut. Adapun gambaran secara detail terkait dengan kategori Pengakuan Lembaga Akreditasi dapat dilihat pada grafik berikut :

#### **9.1.7. Standard Operating Procedure (SOP)**

Kategori ini meliputi bagaimana SOP disusun, disosialisasikan pada semua pemangku kepentingan, dan bagaimana dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas dan fungsi. Secara garis besar responden sebanyak 91,18% menyetujui bahwa pada unit-unit kerja di Fakultas Ilmu Budaya SOP disusun, disosialisasikan pada semua pemangku kepentingan,

dan bagaimana dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas dan fungsi. Adapun gambaran secara detail terkait dengan kategori Standard Operating Procedure (SOP) dapat dilihat pada grafik berikut :

#### **9.1.8. Umpan Balik Pelanggan**

Kategori ini meliputi bagaimana pemangku kepentingan menilai unit kerja dan bagaimana unit kerja memberikan sarana untuk umpan balik pelanggan. Secara garis besar responden sebanyak 90,44% menyetujui bahwa pemangku kepentingan menilai unit-unit kerja di lingkungan Fakultas Ilmu Budaya dan unit kerja memberikan sarana untuk umpan balik pelanggan. Adapun gambaran secara detail terkait dengan kategori Umpan Balik Pelanggan dapat dilihat pada grafik berikut :

#### **9.1.9. Layanan**

Kategori ini meliputi bagaimana unit kerja memperbaharui informasi layanan; petugas menjalankan tugas, menanggapi pertanyaan, memberikan pelayanan; bagaimana unit kerja melakukan evaluasi terhadap pelayanan, menyediakan sarana dan membuat kebijakan sesuai kebutuhan pelanggan. Secara garis besar responden sebanyak 83,42% menyetujui bahwa unit kerja memperbaharui informasi layanan; petugas menjalankan tugas, menanggapi pertanyaan, memberikan pelayanan dengan baik; unit kerja melakukan evaluasi terhadap pelayanan, menyediakan sarana dan membuat kebijakan sesuai kebutuhan pelanggan Fakultas Ilmu Budaya. Adapun gambaran secara detail terkait dengan kategori Layanan dapat dilihat pada grafik berikut :

### **9.1.10. Saran-saran**

Dalam survei ini ada beberapa masukan responden yang bisa dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan penyusunan maupun pemahaman visi misi dan tata kelola organisasi Fakultas Ilmu Budaya sebagai berikut:

1. Diperlukan sosialisasi SOP pada semua civitas FIB
2. Tupoksi PSIK FIB kurang sesuai dengan Tupoksi PSIK UB (Peraturan Rektor UB). Mohon dijadikan pertimbangan. Terima kasih.
3. Pelayanan yang belum maksimal perlu ditingkatkan
4. Keterlibatan dosen dalam perumusan kebijakan terkait serta sosialisasi tentang semua prodi dan unit kerja di FIB berikut ranah & SOP nya perlu ditingkatkan. Tupoksi masing-masing unit kerja sangat perlu dirapikan agar beban kerja berimbang dan tidak terjadi tumpang tindih.
5. Jika ada ruang kelas yang rusak fasilitasnya, mohon untuk segera ditindaklanjuti
6. Mari bekerja dengan baik dan saling bekerja sama untuk kemajuan FIB UB sebagai keluarga.
7. Update informasi mengenai semua kegiatan dan informasi seputar FIB yang cepat dan akurat lebih ditingkatkan. terimakasih.

### **9.2. Mahasiswa**

Ada tiga kategori pertanyaan dalam survei mengenai pemahaman visi misi FIB UB yang meliputi:

1. Pernyataan Visi dan Misi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya
2. Poin-poin penting pada Visi FIB UB telah terjabarkan dalam pernyataan Misi dengan baik
3. Cerminan Visi dan Misi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya dalam aspek-aspek kerja.

Penjelasan mengenai hasil survei terhadap mahasiswa ini akan disampaikan secara lebih lanjut sebagai berikut:

#### **9.2.1. Pernyataan Visi dan Misi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya**

Dalam kategori ini secara garis besar responden sebanyak 88,75% menyetujui bahwa Pernyataan Visi dan Misi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya menarik. Hal ini bisa dilihat pada grafik berikut:

### **9.2.2. Poin-poin penting pada Visi FIB UB telah terjabarkan dalam pernyataan Misi dengan baik**

Dalam kategori ini secara garis besar responden sebanyak 78,49% menyetujui bahwa poin-poin penting pada Visi FIB UB telah terjabarkan dalam pernyataan Misi dengan baik. Hal ini bisa dilihat pada grafik berikut:

### **9.2.3. Cerminan Visi dan Misi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya dalam aspek-aspek kerja.**

Kategori ini meliputi Kurikulum, Proses Pembelajaran, Pelayanan, Penelitian dosen, Pengabdian Masyarakat oleh Dosen, Penelitian Mahasiswa, Kompetensi Dosen, Kompetensi Lulusan, dan Kompetensi Staf Administrasi. Secara garis besar responden sebanyak 80,77% menyatakan jika Visi dan Misi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya tercermin dalam aspek-aspek kerja tersebut di atas. Adapun gambaran secara detail terkait dengan kategori Cerminan Visi dan Misi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya dalam aspek-aspek kerja dapat dilihat pada grafik berikut :

### **9.2.4. Saran saran**



Dalam survei ini ada beberapa masukan responden terkait dengan frasa di dalam Visi dan Misi Fakultas Ilmu Budaya yang dianggap menarik, yaitu sebagai berikut:

1. Menjadi Institusi unggul
2. Menjadikan lulusan untuk bisa bersaing dikancah internasional
3. Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian masyarakat dalam bidang ilmu budaya
4. FIB, cerdas, tangguh, dan berbudaya
5. Pendidikan di tingkat internasional
6. Menjadi institusi unggul dalam pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dalam bidang ilmu budaya
7. Menjadi institusi unggul
8. Menyebarluaskan Ilmu Budaya
9. Menjadi institusi yang unggul dalam ilmu budaya
10. Berwawasan global
11. Penyebarluasan ilmu pengetahuan khususnya ilmu budaya pada masyarakat
12. An excellent institution on education
13. Berkualitas

Sedangkan beberapa masukan responden terkait dengan frasa di dalam Visi dan Misi Fakultas Ilmu Budaya yang dianggap tidak menarik, yaitu sebagai berikut:

1. Kata "unggul" karena terkesan arogan, sementara kita ingin menekankan kita berilmu budaya. Mungkin bisa dicari kata yang lebih pas dengan "budaya"
2. Cukup menarik tapi masih belum memiliki cakupan yang menunjukkan identitas khusus atau karakter khusus FIB UB. Jadi masih terlalu umum.

Dalam survei ini juga ada beberapa masukan yang bisa dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan penyusunan visi misi Fakultas Ilmu Budaya sebagai berikut terutama dalam bidang pernyataan Visi dan Misi:

1. Meningkatkan kerja sama dengan penuh tanggung jawab.
2. Mencetak mahasiswa yang unggul dalam bidang ilmu budaya.
3. Poin tentang moral, menunjukkan bahwa FIB tidak hanya mencetak generasi yang cerdas di bidangnya tapi juga bermoral di sikapnya.
4. Mempersiapkan semua peran menjadi warga yang memegang erat persaudaraan dan kebudayaan.
5. Pengembangan pelestarian budaya.

## 6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan secara online kepada karyawan (dosen dan tenaga kependidikan) Fakultas Ilmu Budaya melalui laman PSIK terdapat 34 responden yang turut serta dalam survei mengenai pemahaman visi misi FIB UB dan evaluasi organisasi Fakultas Ilmu Budaya. Ada sembilan kategori pertanyaan pada kuesioner ini yang meliputi Visi dan Misi, Tugas dan Fungsi pada Unit Kerja, Struktur Organisasi, Program Kerja, Pengendalian Mutu, Pengakuan Lembaga Akreditasi, Standard Operating Procedure (SOP), Umpan Balik Pelanggan, dan Layanan. Hasil survei menunjukkan jika 86,99% responden setuju bahwa penyusunan visi dan misi melibatkan karyawan; pimpinan dan karyawan memahami visi dan misi; unit kerja melakukan sosialisasi dan evaluasi terhadap visi dan misi. 87,45% responden menyepakati bahwa tugas dan fungsi dilaksanakan, dievaluasi, dan dilakukan upaya perbaikan dari hasil evaluasi. 89,4 % responden menyetujui bahwa struktur organisasi sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku dengan mempertimbangkan visi & misi beserta analisis beban kerja. 86,7% responden menyetujui bahwa program kerja sudah sesuai dengan tugas dan fungsi kerja, ada keterlibatan karyawan dan stake holder dalam penyusunannya, ada sosialisasi, evaluasi, dan pelaporan. 86,76% menyetujui bahwa unit kerja melakukan dan mengembangkan sistem pengendalian mutu. 91,18% menyetujui bahwa pada unit-unit kerja di Fakultas Ilmu Budaya SOP disusun, disosialisasikan pada semua pemangku kepentingan, dan bagaimana dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas dan fungsi. 90,44% menyetujui bahwa pemangku kepentingan menilai unit-unit kerja di lingkungan Fakultas Ilmu Budaya dan unit kerja memberikan sarana untuk umpan balik pelanggan. 83,42% menyetujui bahwa unit kerja memperbaharui informasi layanan; petugas menjalankan tugas, menanggapi pertanyaan, memberikan pelayanan dengan baik; unit kerja melakukan evaluasi terhadap pelayanan, menyediakan sarana dan membuat kebijakan sesuai kebutuhan pelanggan Fakultas Ilmu Budaya.

Sedangkan hasil kuesioner yang dibagikan secara online kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Budaya melalui laman PSIK terdapat 80 responden yang turut serta dalam survei mengenai pemahaman visi misi FIB UB. Terdapat tiga kategori pertanyaan dalam kuesioner yang dibagikan pada laman PSIK FIB UB ini yang meliputi: (1). Pernyataan Visi dan Misi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya yang mana 88,75% responden menyetujui bahwa Pernyataan Visi dan Misi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya menarik. (2). Poin-poin penting pada Visi FIB UB telah terjabarkan dalam pernyataan Misi dengan baik dimana dimana sebanyak 78,49% menyetujui poin tersebut. (3). Visi dan Misi Fakultas Ilmu Budaya Universitas

Brawijaya yang tercermin dalam aspek-aspek kerja yang disetujui oleh sebanyak 80,77% responden.

Beberapa masukan yang diberikan oleh responden baik karyawan (dosen dan tenaga kependidikan) dan mahasiswa diharapkan bisa membantu perbaikan dalam penyusunan Visi dan Misi Fakultas Ilmu Budaya dan dalam tata kelola Unit-unit Kerja yang berada dalam Lingkungan Fakultas Ilmu Budaya.

Malang, 29 Juni 2018  
Ketua GJM FIB UB,

Hamamah, Ph.D.  
NIP. 19730103 200501 2 00