

LAPORAN HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2018

**Fakultas Ilmu Budaya
Universitas Brawijaya
2018**

**Laporan Hasil Survey
Indeks Kepuasan Masyarakat
Fakultas Ilmu Budaya Tahun 2018**

1. Pendahuluan

Menyongsong perubahan lingkungan strategis dan globalisasi maka Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya melakukan pembenahan dan perbaikan atas pelayanan yang dilakukan secara berkelanjutan. Untuk memenuhi keberlanjutan akan pelayanan publik kepada mahasiswa, stake holder, dan masyarakat umum pengguna jasa layanan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya, maka 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 Fakultas Ilmu Budaya sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tahun mendatang.

3. Sasaran

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

4. Waktu dan Tempat

a. Waktu

Survey dilaksanakan antara tanggal 20 – 31 Agustus 2018.

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 yang berada di bawah bimbingan Pusat Informasi, Dokumen, dan Keluhan (PIDK UB) membuat instrumen berupa angket/kuesioner. Kuesioner kemudian dibagikan untuk dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa.
3. Tim survei memberikan waktu kurang lebih sebelas hari bagi responden untuk mengisi kuesioner.
4. Setelah kuesioner diisi didapatkan jumlah responden yaitu 10 untuk dosen, 5 untuk tenaga kependidikan, dan 199 untuk mahasiswa. Hasil survei kemudian diolah dan dianalisis oleh tim.
5. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

7. Jumlah sebaran Responden

Responden Survei berjumlah 214 responden yang terdiri dari:

Responden	Jumlah
Dosen	10 orang
Tenaga Kependidikan	5 orang
Mahasiswa	199 orang

8. Metode Survei

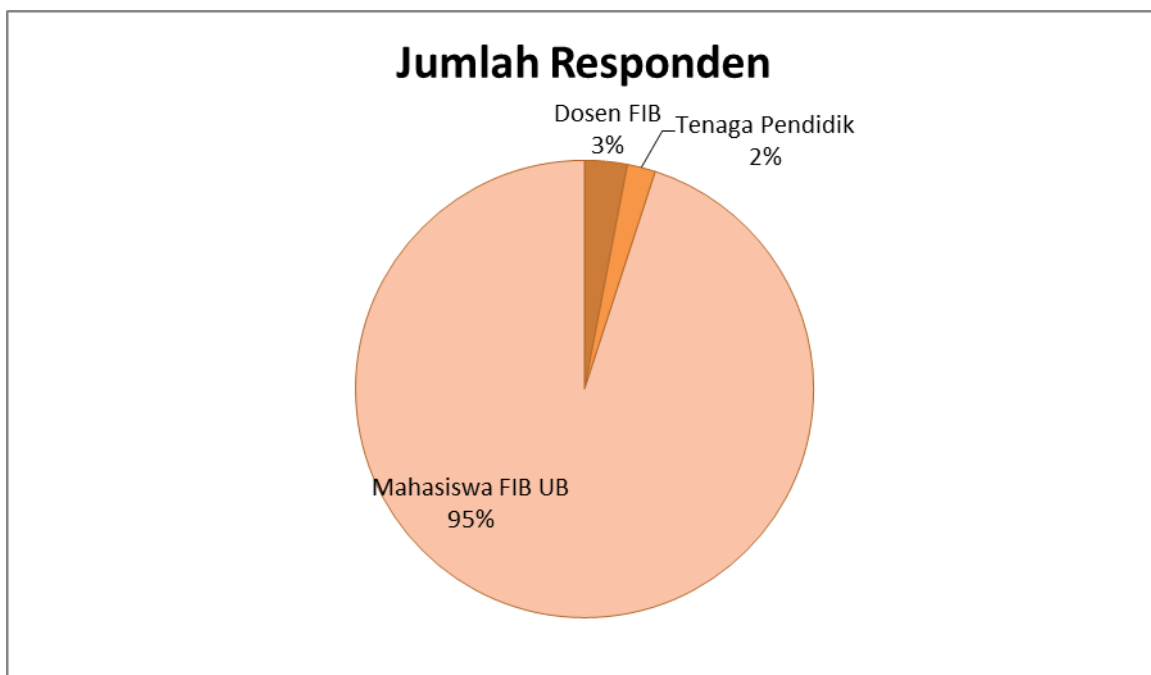
Survei ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan disajikan secara statistik deskriptif.

9. Hasil Survei

Pada tahun 2018 ini kami akan menampilkan hasil survei kepuasan masyarakat (pengguna jasa) FIB UB terhadap layanan di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya pada semester ganjil tahun 2018. Adapun hasil survei yang telah dilaksanakan pada 20 – 31 Agustus 2018 didapatkan hasil sebagai berikut.

Table 1: Proporsi Responden survei kepuasan pengguna jasa FIB UB

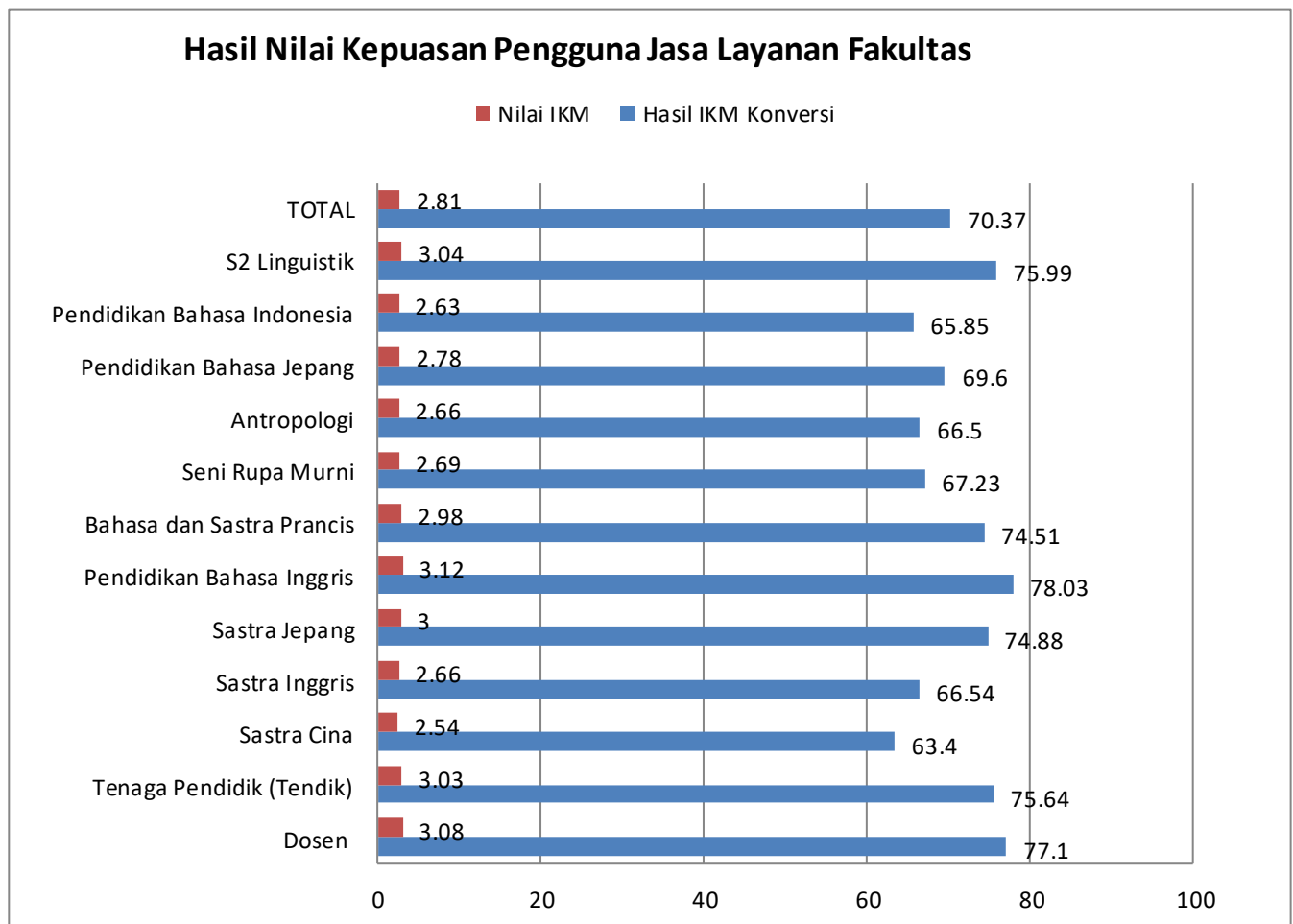
Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan Utama Responden		
Responden	Jumlah Survei	Dalam %
Dosen FIB	10	3%
Tenaga Pendidik	5	2%
Mahasiswa Fakultas Ilmu Budaya	199	95%
	214	100%



Tabel 2: Hasil Survei kepuasan pengguna jasa layanan FIB UB 2018

No	Tempat Survey	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Dosen	3,08	77,10	B	Baik
2	Tenaga Pendidik (Tendik)	3,03	75,64	B	Baik
3	Sastra Cina	2,54	63,40	B	Baik
4	Sastra Inggris	2,66	66,54	B	Baik
5	Sastra Jepang	3,00	74,88	B	Baik
6	Pendidikan Bahasa Inggris	3,12	78,03	B	Baik
7	Bahasa dan Sastra Prancis	2,98	74,51	B	Baik
8	Seni Rupa Murni	2,69	67,23	B	Baik
9	Antropologi	2,66	66,50	B	Baik
10	Pendidikan Bahasa Jepang	2,78	69,60	B	Baik
11	Pendidikan Bahasa Indonesia	2,63	65,85	B	Baik
12	S2 Linguistik	3,04	75,99		
TOTAL		2,81	70,37	B	Baik





Pada semester genap 2018 ini hasil survei kepuasan pengguna jasa Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya berada pada tingkat kepuasan yang baik. Nilai rata-rata keseluruhan berada pada angka 70,37.

Hasil nilai kepuasan terhadap layanan Fakultas Ilmu Budaya, angka tertinggi berada pada program studi Pendidikan Bahasa Inggris yaitu 78,03 poin. Sedangkan nilai terendah berada pada Tenaga Pendidik yaitu 63,40 poin.

Hasil Survei kepuasan masyarakat FIB UB per responden semester genap 2018

Dalam sub bab ini kami mencoba untuk menampilkan nilai kepuasan per jenis responden yang telah memberikan penilaian kepada layanan di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya. Dari keseluruhan kuisioner kepuasan pengguna jasa Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya, terkumpul sesuai jenis responden yaitu Dosen, Tenaga Pendidik, dan Mahasiswa. Hasil lebih lengkap bias dilihat pada table berikut ini:

Tabel 3: Nilai Pengguna jasa layanan terhadap Dosen

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	
1	Kesesuaian Persyaratan	3,00	B
2	Kemudahan Prosedur	3,00	B
3	Kecepatan Pelayanan	2,89	B
4	Ketepatan waktu layanan	2,78	B
5	Kesesuaian biaya	3,11	B
6	Hasil layanan Bidang Akademik	3,44	A
7	Hasil Layanan Bidang Kemahasiswaan	3,11	B
8	Kemampuan SDM	3,22	B
9	Sikap SDM	3,00	B
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	2,89	B
11	Penanganan Pengaduan	3,44	A
Nilai IKM		3,08	
Nilai IKM setelah dikonversi		77,10	
Nilai Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit pelayanan		BAIK	

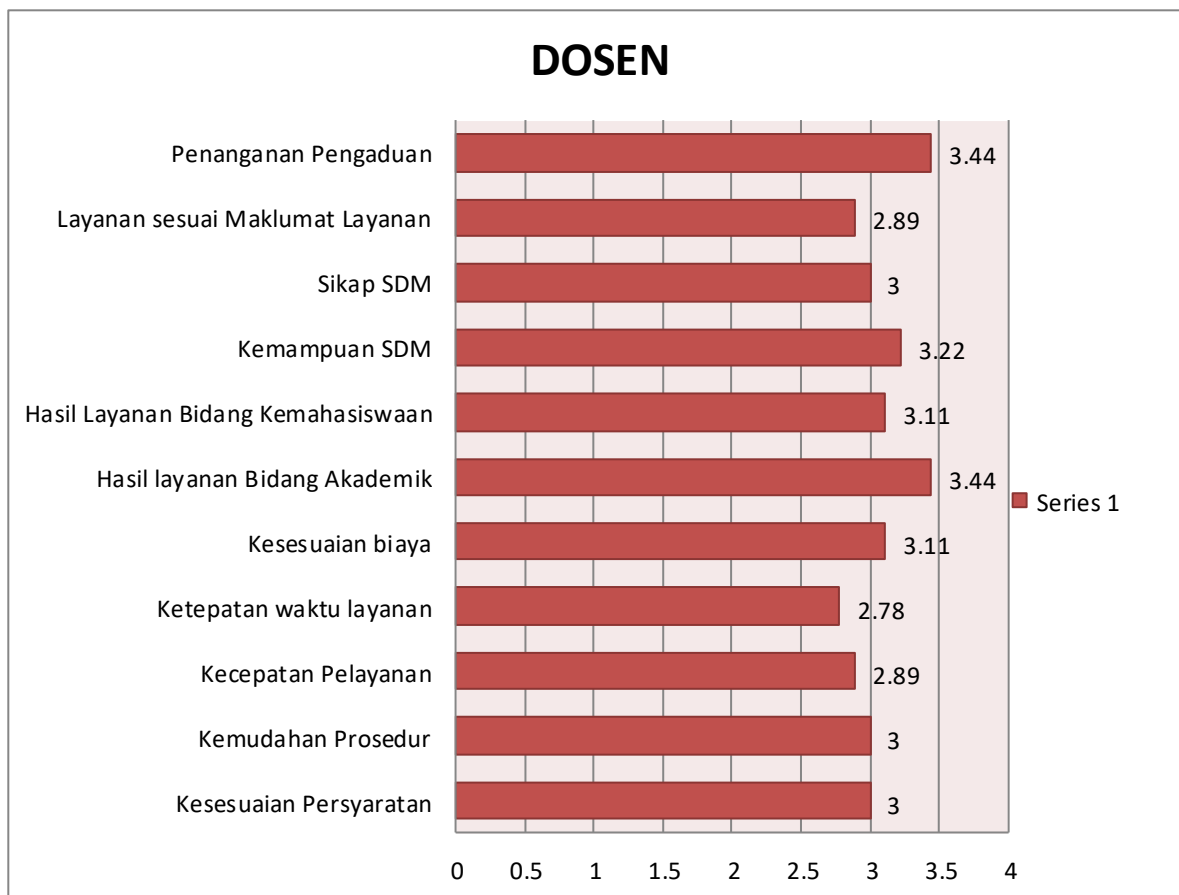


Table 4: Nilai Pengguna jasa layanan terhadap Tenaga Pendidik (Tendik)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	
		Nilai	Kategori
1	Kesesuaian Persyaratan	3,00	B
2	Kemudahan Prosedur	3,25	B
3	Kecepatan Pelayanan	2,75	A
4	Ketepatan waktu layanan	2,75	A
5	Kesesuaian biaya	3,00	B
6	Hasil layanan Bidang Akademik	3,25	B
7	Hasil Layanan Bidang Kemahasiswaan	3,25	B
8	Kemampuan SDM	3,00	B
9	Sikap SDM	3,00	B
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	3,00	B
11	Penanganan Pengaduan	3,00	B
Nilai IKM		3,03	
Nilai IKM setelah dikonversi		75,64	
Nilai Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit pelayanan		BAIK	

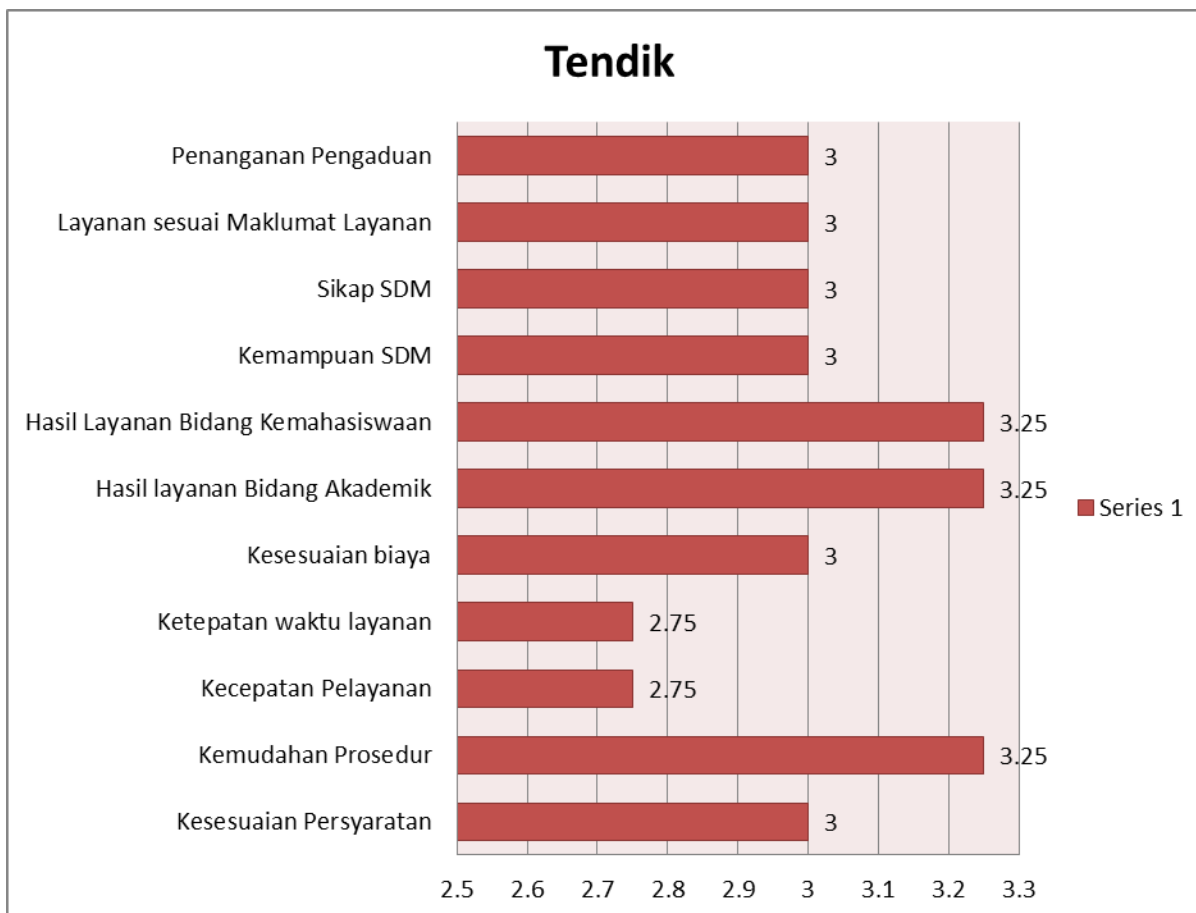


Table 5: Nilai Pengguna jasa layanan terhadap Sastra Cina

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	
1	Kesesuaian Persyaratan	2,67	B
2	Kemudahan Prosedur	2,33	C
3	Kecepatan Pelayanan	2,20	C
4	Ketepatan waktu layanan	2,33	C
5	Kesesuaian biaya	2,67	B
6	Hasil layanan Bidang Akademik	2,80	B
7	Hasil Layanan Bidang Kemahasiswaan	2,60	B
8	Kemampuan SDM	2,73	B
9	Sikap SDM	2,67	B
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	2,53	B
11	Penanganan Pengaduan	2,33	C
Nilai IKM		2,54	
Nilai IKM setelah dikonversi		63,40	
Nilai Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit pelayanan		BAIK	

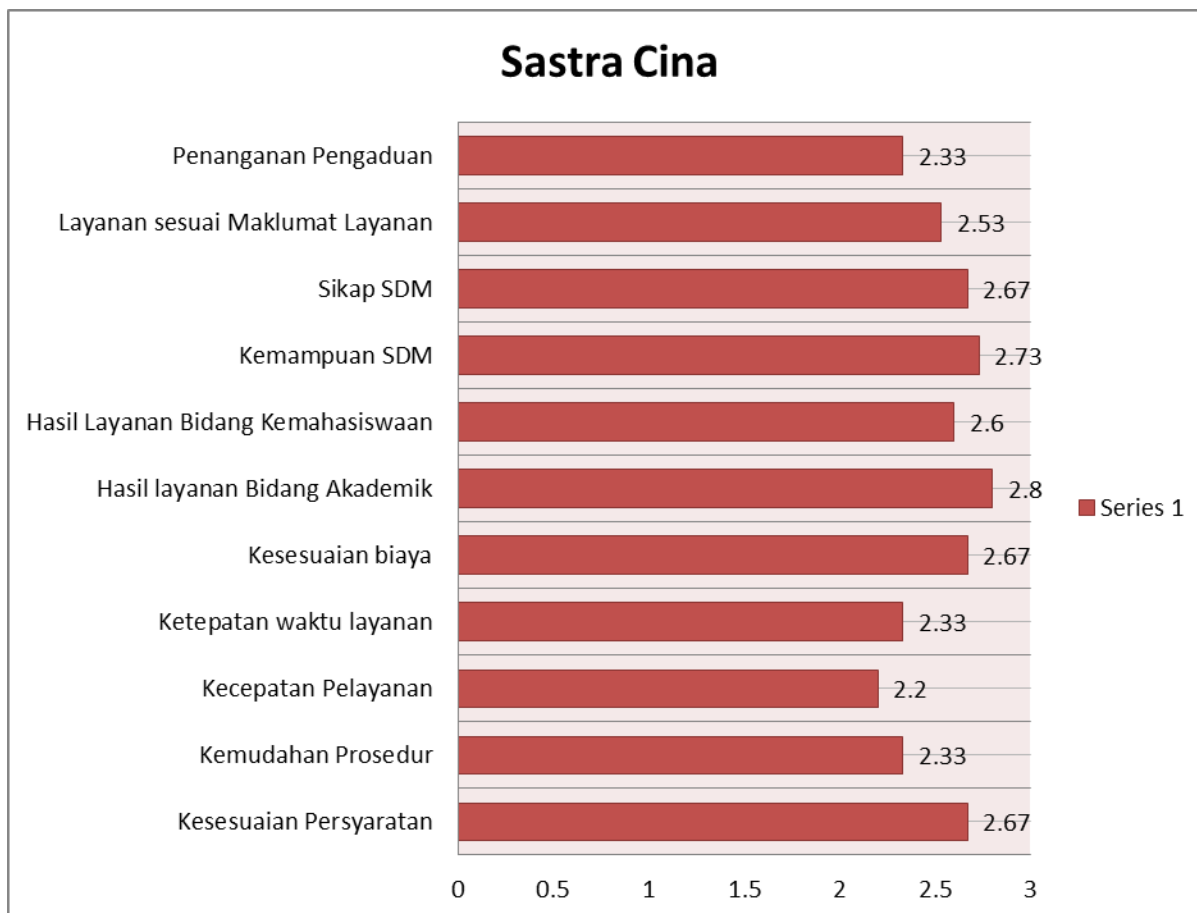


Table 6: Nilai Pengguna jasa layanan terhadap Sastra Inggris

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	
1	Kesesuaian Persyaratan	2,73	B
2	Kemudahan Prosedur	2,43	C
3	Kecepatan Pelayanan	2,40	C
4	Ketepatan waktu layanan	2,41	C
5	Kesesuaian biaya	2,50	C
6	Hasil layanan Bidang Akademik	2,80	B
7	Hasil Layanan Bidang Kemahasiswaan	2,53	B
8	Kemampuan SDM	3,03	B
9	Sikap SDM	2,90	B
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	2,90	B
11	Penanganan Pengaduan	2,60	B
Nilai IKM		2,66	
Nilai IKM setelah dikonversi		66,54	
Nilai Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit pelayanan		BAIK	

Sastra Inggris

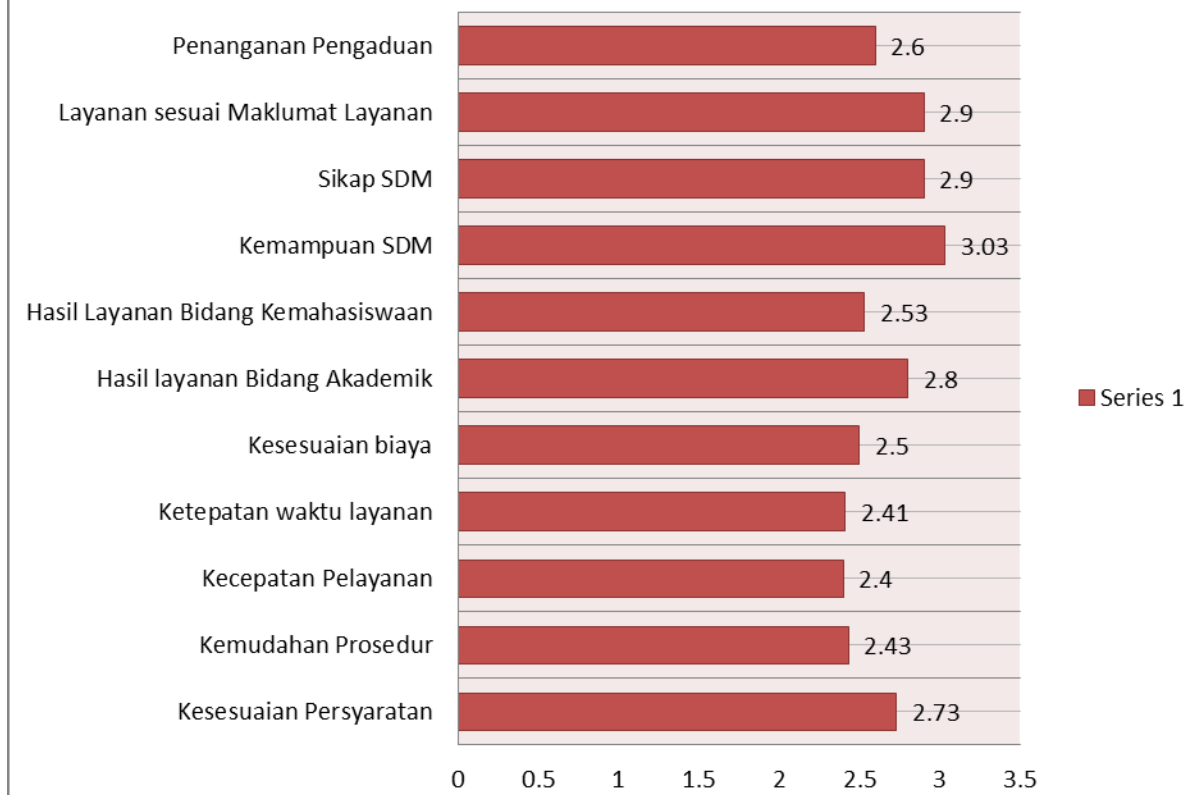


Table 7: Nilai Pengguna jasa layanan terhadap Sastra Jepang

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	
		Nilai	Kategori
1	Kesesuaian Persyaratan	3,00	B
2	Kemudahan Prosedur	2,77	B
3	Kecepatan Pelayanan	2,63	B
4	Ketepatan waktu layanan	2,72	B
5	Kesesuaian biaya	2,87	B
6	Hasil layanan Bidang Akademik	2,87	B
7	Hasil Layanan Bidang Kemahasiswaan	2,87	B
8	Kemampuan SDM	3,40	A
9	Sikap SDM	3,47	A
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	3,32	A
11	Penanganan Pengaduan	3,00	B
Nilai IKM		3,00	
Nilai IKM setelah dikonversi		74,88	
Nilai Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit pelayanan		BAIK	

Sastra Jepang

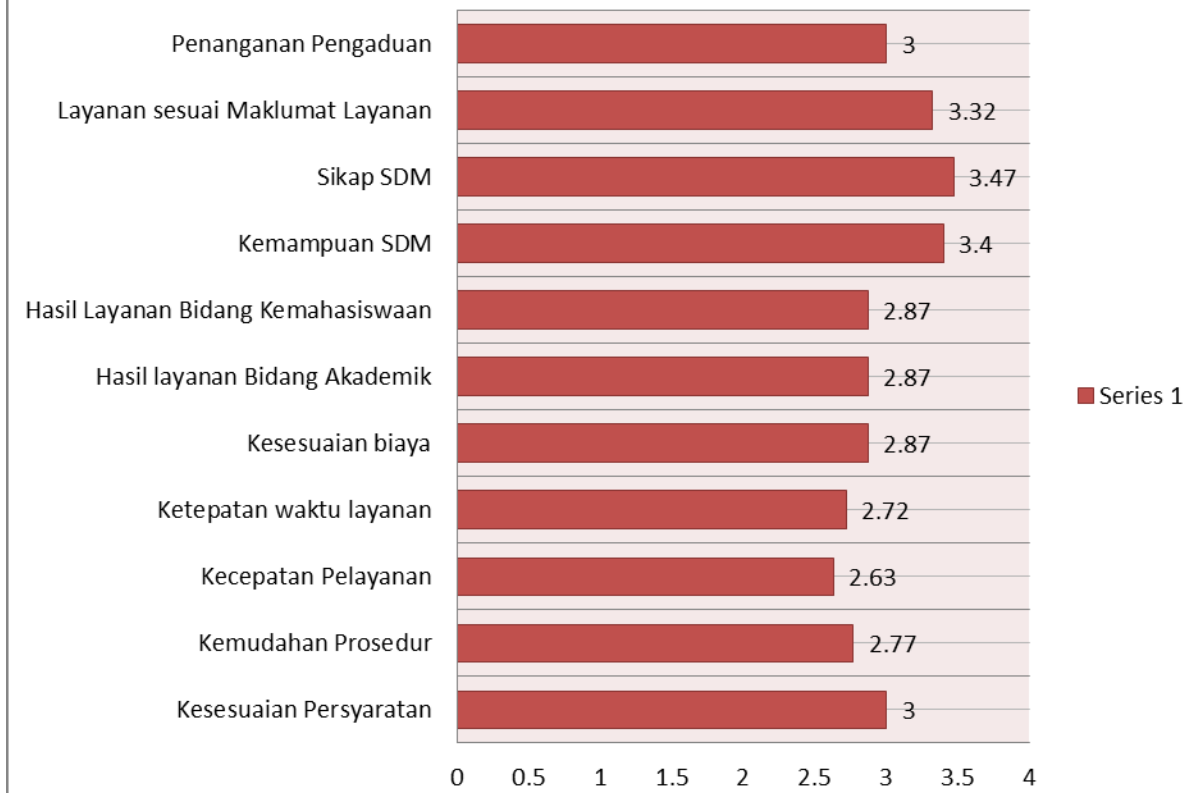


Table 8: Nilai Pengguna jasa layanan terhadap Pendidikan Bahasa Inggris

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	
1	Kesesuaian Persyaratan	2,95	B
2	Kemudahan Prosedur	2,85	B
3	Kecepatan Pelayanan	2,95	B
4	Ketepatan waktu layanan	3,10	B
5	Kesesuaian biaya	3,00	B
6	Hasil layanan Bidang Akademik	3,20	B
7	Hasil Layanan Bidang Kemahasiswaan	3,05	B
8	Kemampuan SDM	3,35	A
9	Sikap SDM	3,35	A
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	3,30	A
11	Penanganan Pengaduan	3,20	B
Nilai IKM		3,12	
Nilai IKM setelah dikonversi		78,03	
Nilai Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit pelayanan		BAIK	

Pendidikan Bahasa Inggris

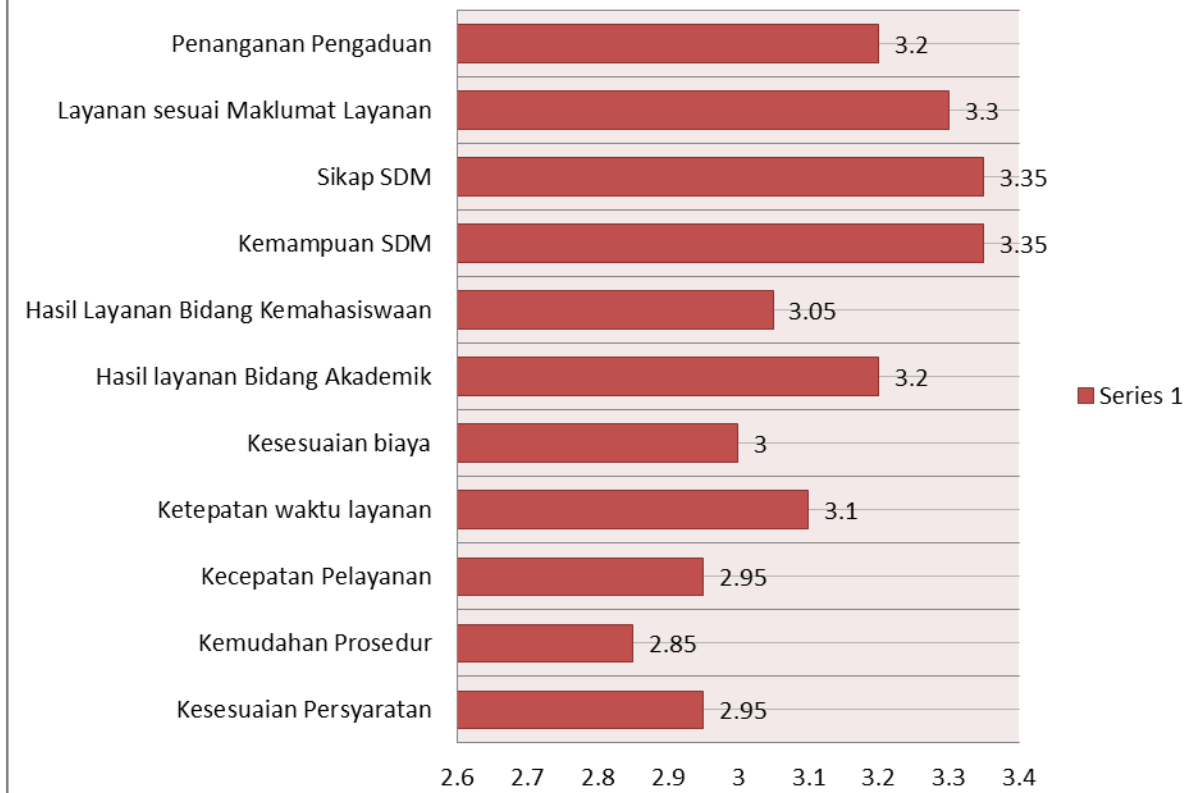


Table 9: Nilai Pengguna jasa layanan terhadap Bahasa dan Sastra Prancis

No	Unsur Pelayan	Nilai Unsur Layanan	
1	Kesesuaian Persyaratan	3,07	B
2	Kemudahan Prosedur	3,00	B
3	Kecepatan Pelayanan	2,80	B
4	Ketepatan waktu layanan	2,57	B
5	Kesesuaian biaya	2,79	B
6	Hasil layanan Bidang Akademik	2,93	B
7	Hasil Layanan Bidang Kemahasiswaan	3,00	B
8	Kemampuan SDM	3,20	B
9	Sikap SDM	3,20	B
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	2,93	B
11	Penanganan Pengaduan	3,27	A
Nilai IKM		2,98	
Nilai IKM setelah dikonversi		74,51	
Nilai Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit pelayanan		BAIK	

Bahasa dan Sastra Prancis

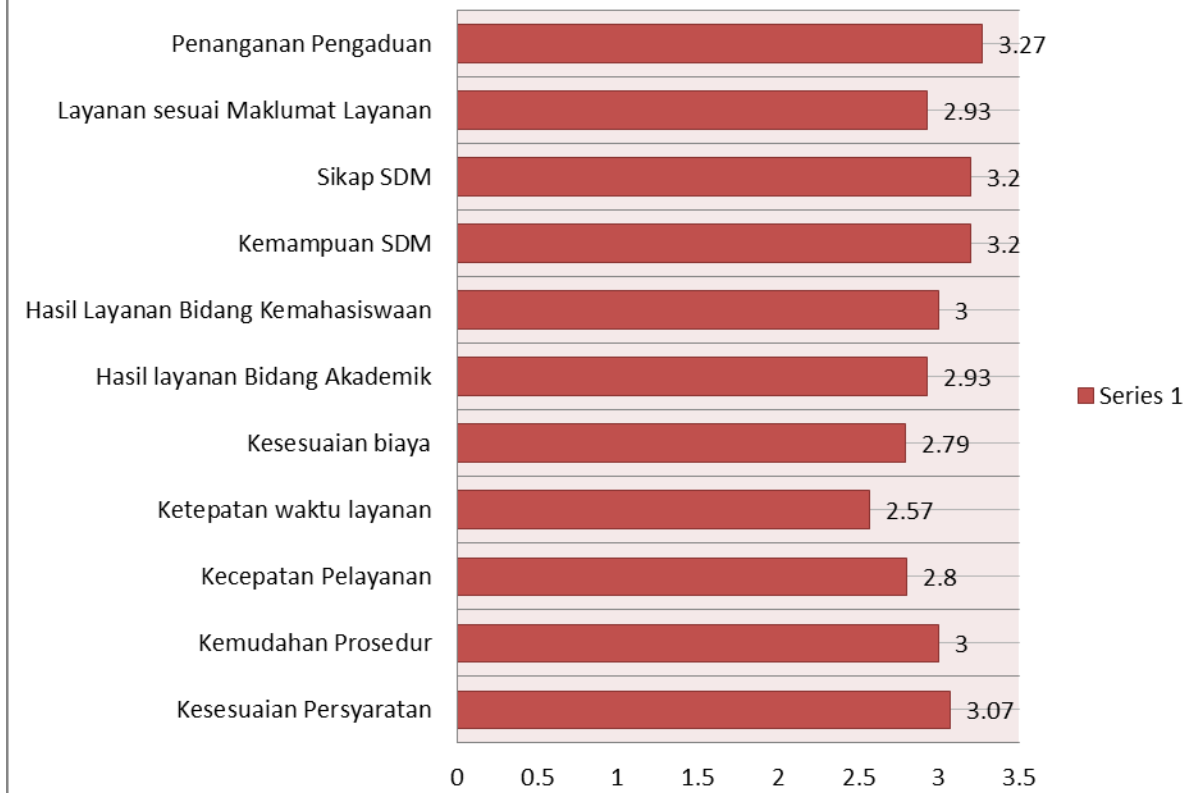


Table 10: Nilai Pengguna jasa layanan terhadap Seni Rupa Murni

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	
1	Kesesuaian Persyaratan	2,93	B
2	Kemudahan Prosedur	2,67	B
3	Kecepatan Pelayanan	2,47	C
4	Ketepatan waktu layanan	2,54	C
5	Kesesuaian biaya	2,40	C
6	Hasil layanan Bidang Akademik	2,64	C
7	Hasil Layanan Bidang Kemahasiswaan	2,57	C
8	Kemampuan SDM	2,87	B
9	Sikap SDM	3,00	B
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	2,67	B
11	Penanganan Pengaduan	2,80	B
Nilai IKM		2,69	
Nilai IKM setelah dikonversi		67,23	
Nilai Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit pelayanan		BAIK	

Seni Rupa Murni

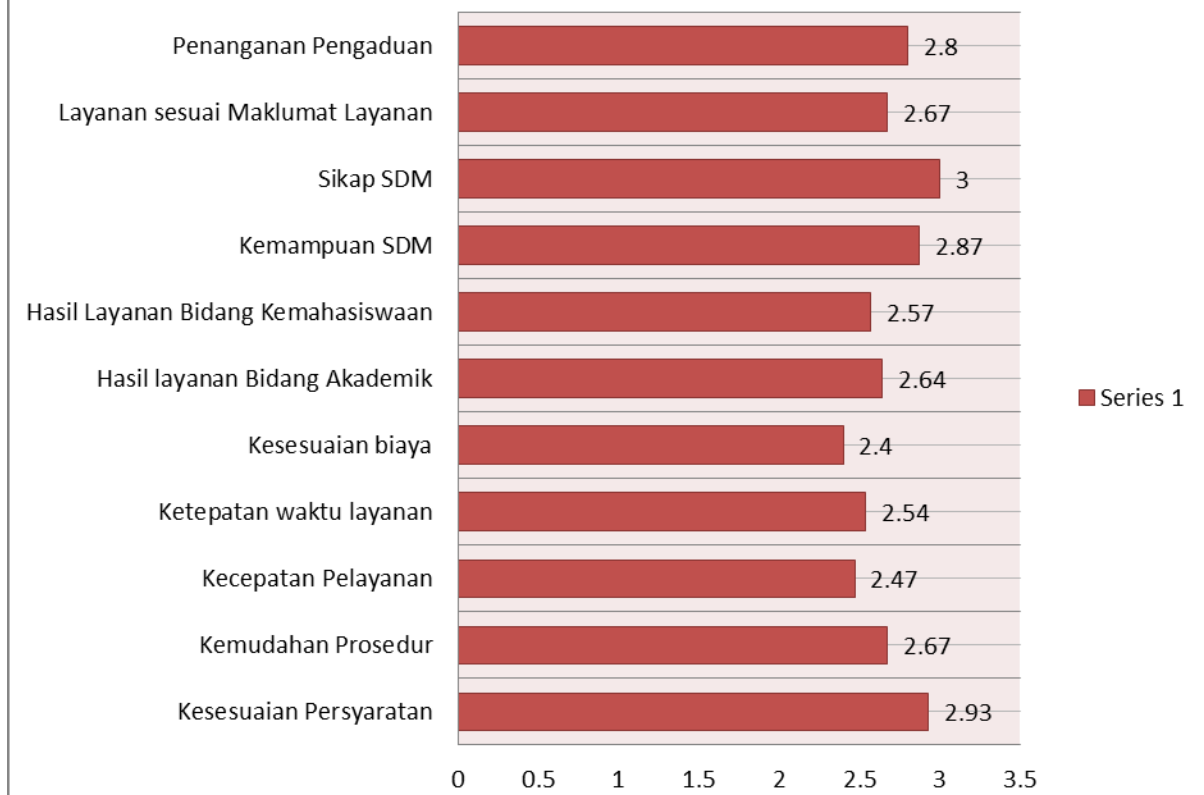


Table 11: Nilai Pengguna jasa layanan terhadap Antropologi

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	
1	Kesesuaian Persyaratan	2,75	B
2	Kemudahan Prosedur	2,35	C
3	Kecepatan Pelayanan	2,40	C
4	Ketepatan waktu layanan	2,20	C
5	Kesesuaian biaya	2,60	B
6	Hasil layanan Bidang Akademik	2,58	B
7	Hasil Layanan Bidang Kemahasiswaan	2,55	B
8	Kemampuan SDM	3,20	B
9	Sikap SDM	3,05	B
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	2,90	B
11	Penanganan Pengaduan	2,65	B
Nilai IKM		2,66	
Nilai IKM setelah dikonversi		66,50	
Nilai Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit pelayanan		BAIK	

Antropologi

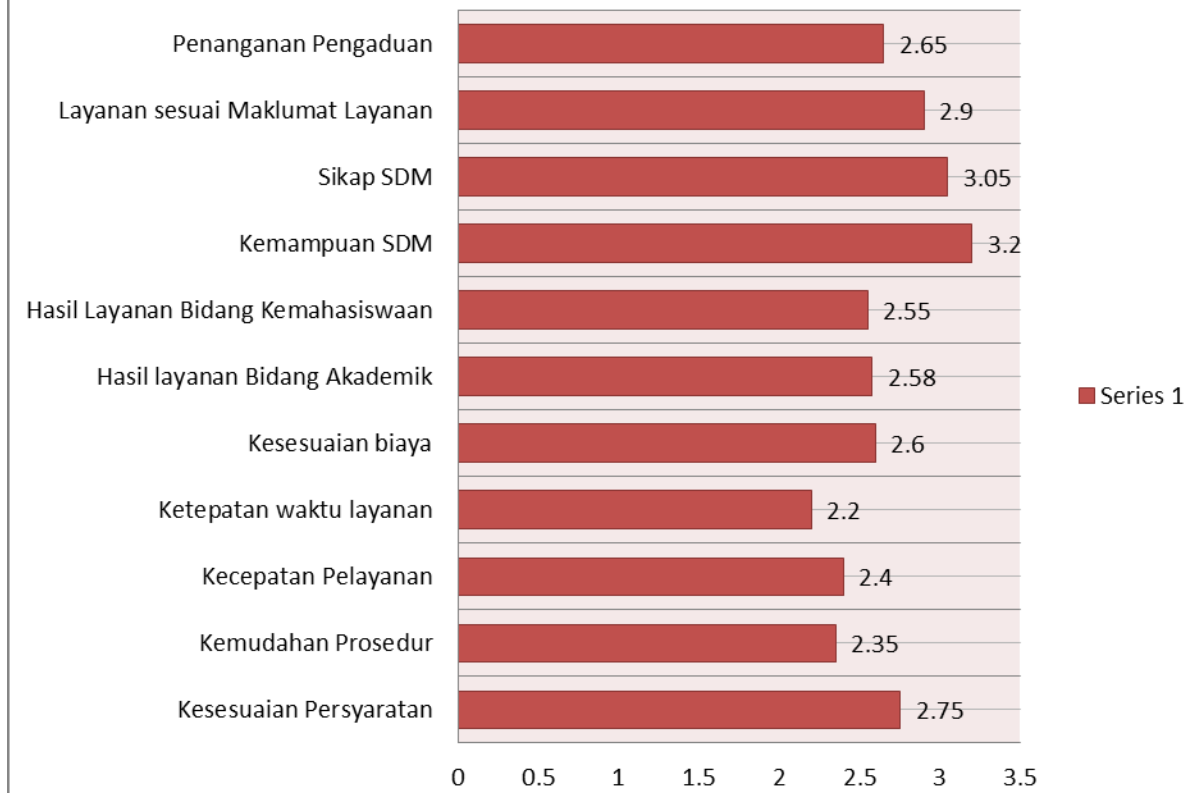


Table 12: Nilai Pengguna jasa layanan terhadap Pendidikan Bahasa Jepang

No	Unsur Pelayan	Nilai Unsur Layanan	
1	Kesesuaian Persyaratan	2,91	B
2	Kemudahan Prosedur	2,64	B
3	Kecepatan Pelayanan	2,36	C
4	Ketepatan waktu layanan	2,29	C
5	Kesesuaian biaya	2,86	B
6	Hasil layanan Bidang Akademik	3,09	B
7	Hasil Layanan Bidang Kemahasiswaan	2,68	B
8	Kemampuan SDM	3,18	B
9	Sikap SDM	3,09	B
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	2,81	B
11	Penanganan Pengaduan	2,68	B
Nilai IKM		2,78	
Nilai IKM setelah dikonversi		69,60	
Nilai Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit pelayanan		BAIK	

Pendidikan Bahasa Jepang

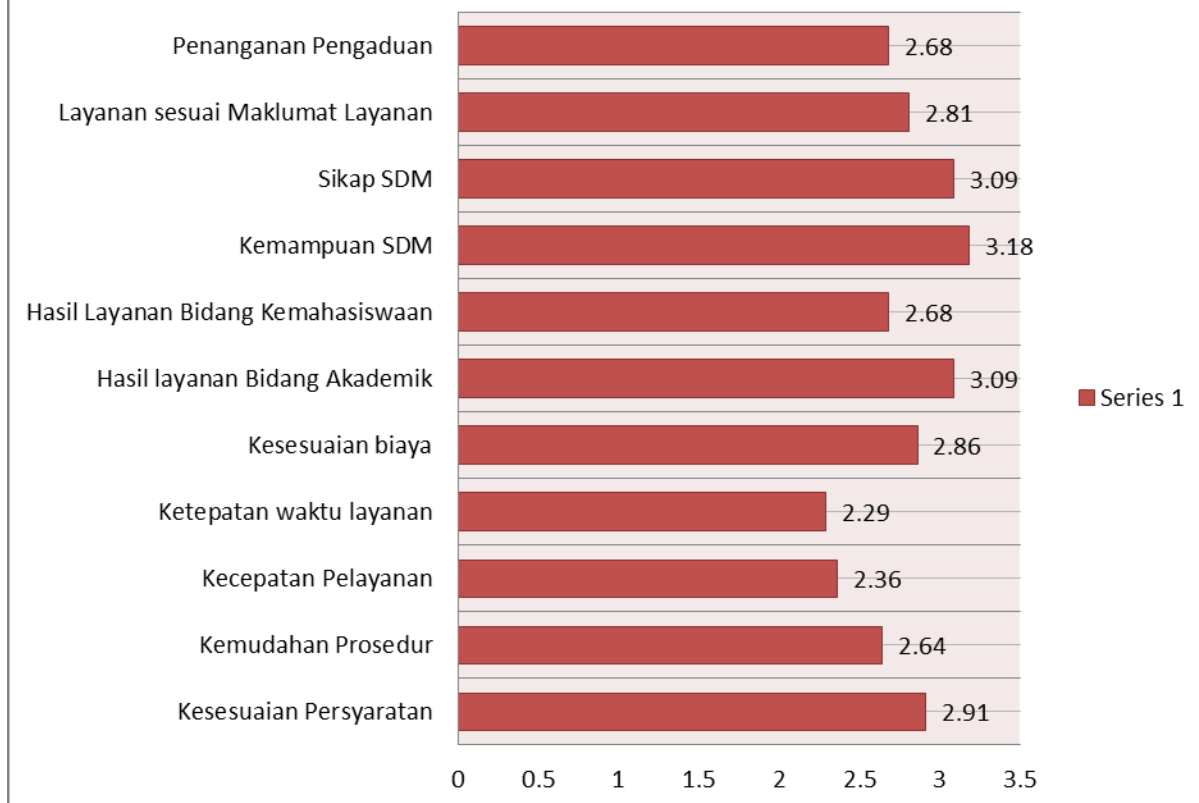


Table 13: Nilai Pengguna jasa layanan terhadap Pendidikan Bahasa Indonesia

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	
1	Kesesuaian Persyaratan	2,67	B
2	Kemudahan Prosedur	2,59	B
3	Kecepatan Pelayanan	2,37	C
4	Ketepatan waktu layanan	2,50	C
5	Kesesuaian biaya	2,37	C
6	Hasil layanan Bidang Akademik	2,52	B
7	Hasil Layanan Bidang Kemahasiswaan	2,96	B
8	Kemampuan SDM	2,89	B
9	Sikap SDM	2,70	B
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	2,70	B
11	Penanganan Pengaduan	2,67	B
Nilai IKM		2,63	
Nilai IKM setelah dikonversi		65,85	
Nilai Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit pelayanan		BAIK	

Pendidikan Bahasa Indonesia

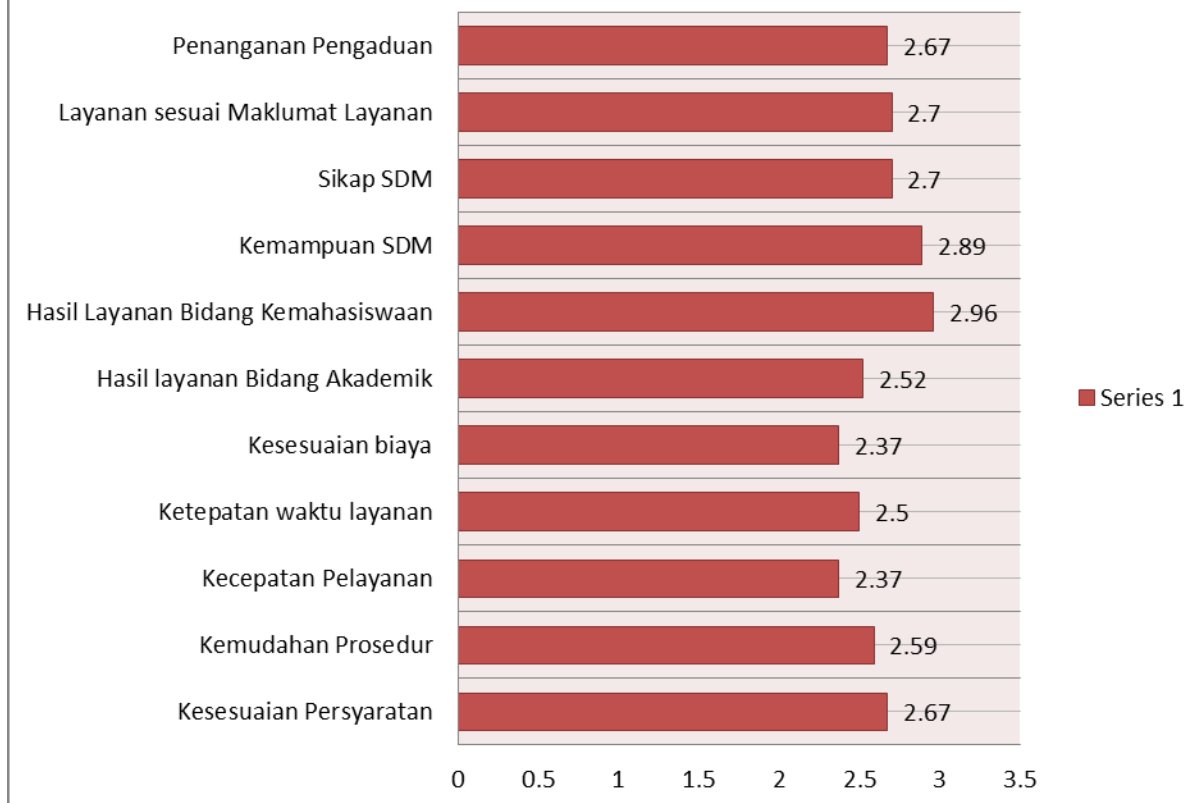


Table 14: Nilai Pengguna jasa layanan terhadap S2 Linguistik

No	Unsur Pelayan	Nilai Unsur Layanan	
1	Kesesuaian Persyaratan	3,00	B
2	Kemudahan Prosedur	2,80	B
3	Kecepatan Pelayanan	2,80	B
4	Ketepatan waktu layanan	2,40	C
5	Kesesuaian biaya	3,20	B
6	Hasil layanan Bidang Akademik	3,40	A
7	Hasil Layanan Bidang Kemahasiswaan	3,00	B
8	Kemampuan SDM	3,40	A
9	Sikap SDM	3,00	B
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	3,00	B
11	Penanganan Pengaduan	3,40	A
Nilai IKM		3,04	
Nilai IKM setelah dikonversi		75,99	
Nilai Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit pelayanan		BAIK	

S2 Linguistik

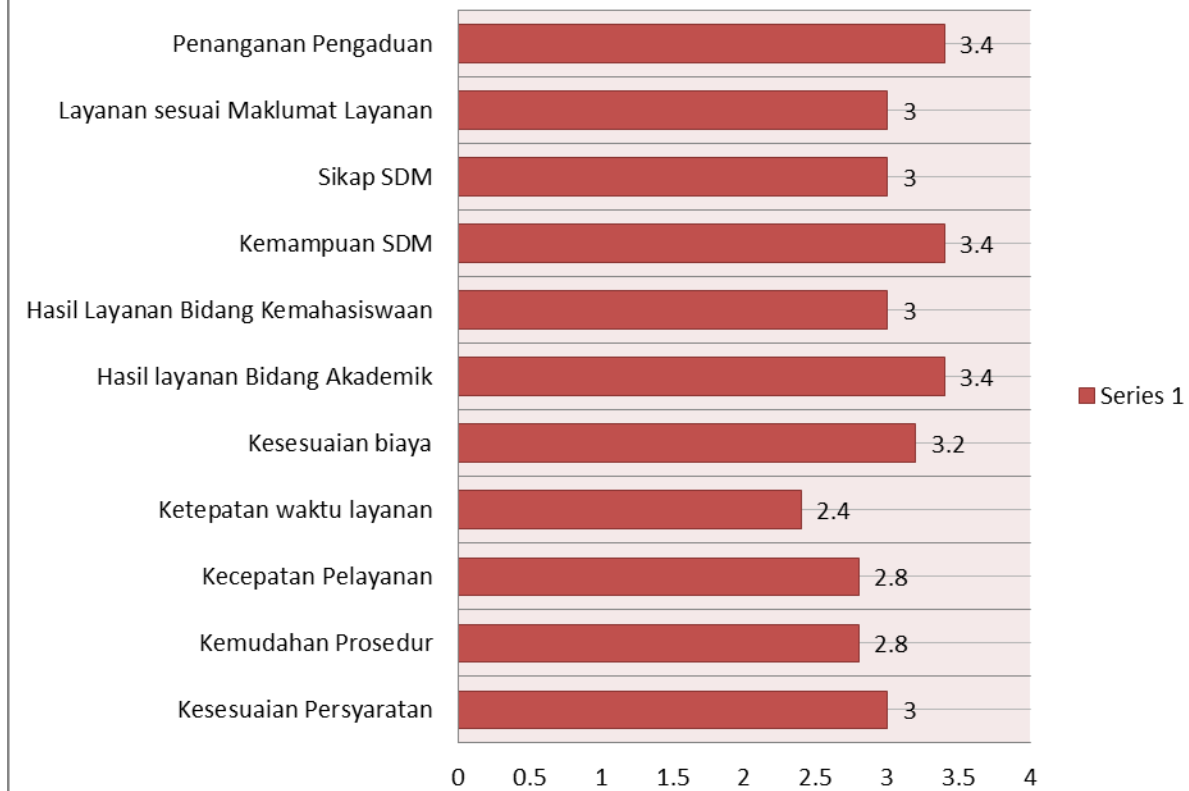
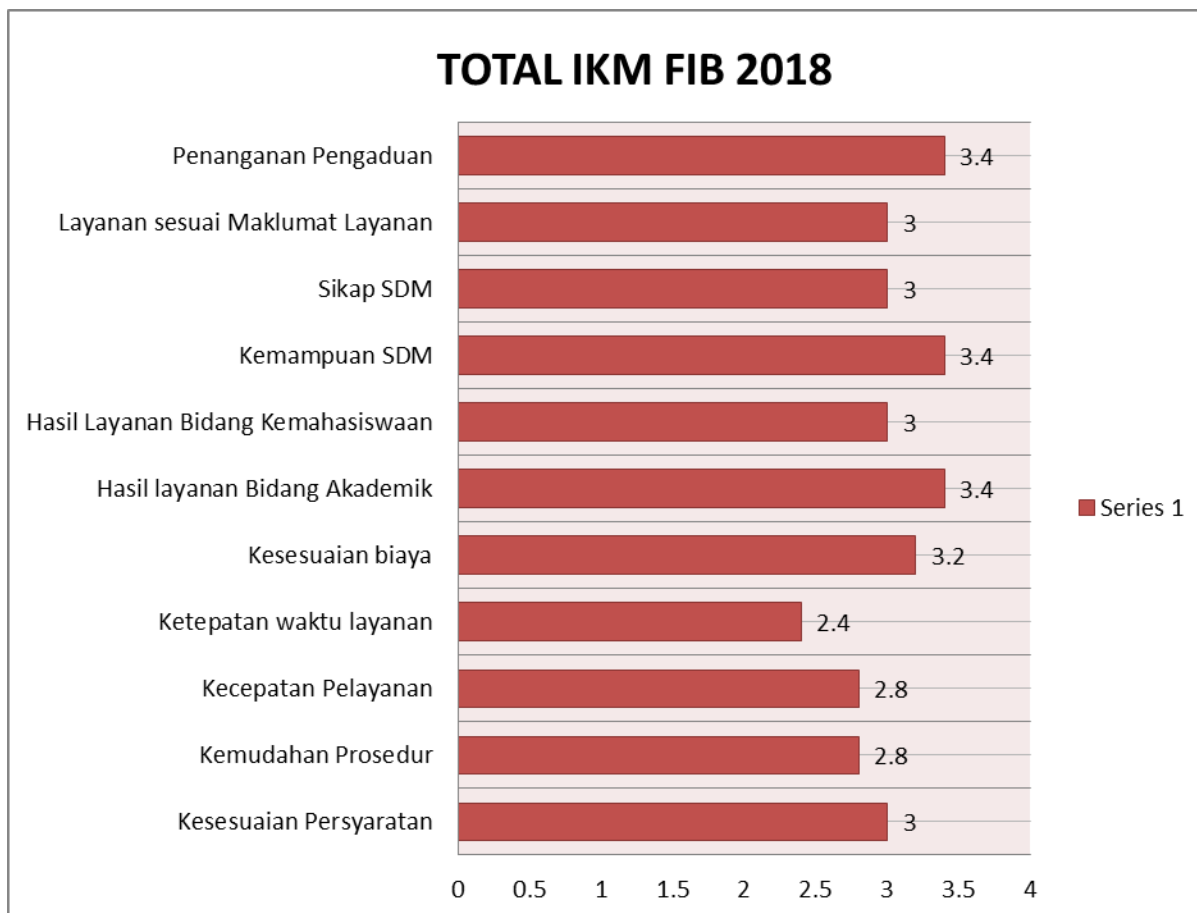


Table 15: TOTAL IKM FIB 2018

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	
1	Kesesuaian Persyaratan	3,00	B
2	Kemudahan Prosedur	2,80	B
3	Kecepatan Pelayanan	2,80	B
4	Ketepatan waktu layanan	2,40	C
5	Kesesuaian biaya	3,20	B
6	Hasil layanan Bidang Akademik	3,40	A
7	Hasil Layanan Bidang Kemahasiswaan	3,00	B
8	Kemampuan SDM	3,40	A
9	Sikap SDM	3,00	B
10	Layanan sesuai Maklumat Layanan	3,00	B
11	Penanganan Pengaduan	3,40	A
Nilai IKM		3,04	
Nilai IKM setelah dikonversi		75,99	
Nilai Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit pelayanan		BAIK	



Dari total seluruh responden kuesioner terhadap kepuasan jasa layanan di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya tercatat bahwa nilai tertinggi berada pada sub ‘Penanganan Pengaduan’, ‘kemampuan SDM’, dan ‘Hasil Layanan Bidang Akademik’ yaitu berada pada poin 3,4. Sedangkan nilai terendah berada pada sub ‘ketepatan waktu layanan’ yaitu pada poin 2,4.

10. Kesimpulan

Demikian hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa) di Universitas Brawijaya Malang pada semester genap tahun 2018. Semoga dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya.

Malang, 29 Oktober 2018
Wakil Dekan 1,

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