



FACULTY of
ECONOMICS and
BUSINESS

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2023

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya




SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT








**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
TAHUN 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10/FO2/PR.01.02.d
		26 Juli 2024
	Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2023	
		Halaman iii dari 40

Survei Kepuasan Masyarakat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Tahun 2023

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda tangan	
1. Perumusan	Putu Mahardika Adi Saputra, SE., M.Si., MA., Ph.D.	Ketua Gugus Jaminan Mutu		3 Juli 2024
2. Pemeriksaan	Ainur Rofiq, S.E., M.M., Ph.D.	Wakil Dekan Bidang Akademik		10 Juli 2024
3. Persetujuan	Abdul Ghofar, SE., M.Si., DBA., Ak.	Dekan		15 Juli 2024
4. Penetapan	Abdul Ghofar, SE., M.Si., DBA., Ak.	Dekan		15 Juli 2024
5. Pengendalian	Ainur Rofiq, S.E., M.M., Ph.D.	Wakil Dekan Bidang Akademik		26 Juli 2024

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
1. Pendahuluan.....	1
2. Tujuan.....	1
3. Sasaran.....	1
4. Waktu dan Tempat.....	1
4.1. Waktu.....	1
4.2. Tempat.....	2
5. Metode Pengolahan Data.....	2
5.1. Perhitungan IKM.....	2
5.2. Uji Validitas.....	3
5.3. Uji Reabilitas.....	4
6. Hasil Survei.....	4
6.1. Profil Responden.....	4
6.2. Analisis SKM FEB UB 2023.....	5
6.3. Hasil SKM FEB UB berdasarkan Status Responden.....	6
6.4. Pembahasan Hasil SKM terhadap layanan Departemen Ilmu Ekonomi.....	6
6.4.1. Hasil SKM terhadap layanan Sarjana Ekonomi Pembangunan.....	8
6.4.2. Hasil SKM terhadap layanan Sarjana Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan....	9
6.4.3. Hasil SKM terhadap layanan Sarjana Ekonomi Islam.....	11
6.4.4. Hasil SKM terhadap layanan Magister Ilmu Ekonomi.....	12
6.4.5. Hasil SKM terhadap layanan Doktor Ilmu Ekonomi.....	14
6.5. Pembahasan Hasil SKM terhadap layanan Departemen Manajemen.....	15
6.5.1. Hasil SKM terhadap layanan Sarjana Manajemen.....	16
6.5.2. Hasil SKM terhadap layanan Sarjana Kewirausahaan.....	18
6.5.3. Hasil SKM terhadap layanan Magister Manajemen.....	19
6.5.4. Hasil SKM terhadap layanan Doktor Ilmu Manajemen.....	21
6.5.5. Hasil SKM terhadap layanan Doktor Manajemen Kampus Jakarta.....	22
6.6. Pembahasan Hasil SKM terhadap layanan Departemen Akuntansi.....	24
6.6.1. Hasil SKM terhadap layanan Sarjana Akuntansi.....	25
6.6.2. Hasil SKM terhadap layanan Pendidikan Profesi Akuntansi.....	27
6.6.3. Hasil SKM terhadap layanan Magister Akuntansi.....	28
6.6.4. Hasil SKM terhadap layanan Doktor Ilmu Akuntansi.....	30
7. Perkembangan Nilai IKM FEB UB.....	31
8. Kesimpulan.....	32
9. Saran dan Rekomendasi.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Sebaran Responden FEB UB Berdasarkan Profil Responden.....	4
Gambar 2 Nilai IKM FEB UB berdasarkan Status Responden	6
Gambar 3 Sebaran Responden Departemen Ilmu Ekonomi tahun 2023.....	7
Gambar 4 Sebaran Responden PS S1 EP tahun 2023.....	8
Gambar 5 Sebaran Responden PS S1 EKP tahun 2023.....	10
Gambar 6 Sebaran Responden PS S1 EKIS tahun 2023.....	11
Gambar 7 Sebaran Responden PMIE tahun 2023	13
Gambar 8 Sebaran Responden PDIE tahun 2023.....	14
Gambar 9 Sebaran Responden Departemen Manajemen tahun 2023	15
Gambar 10 Sebaran Responden PS S1 Manajemen tahun 2023.....	17
Gambar 11 Sebaran Responden PS S1 KWU tahun 2023	18
Gambar 12 Sebaran Responden PMM tahun 2023.....	20
Gambar 13 Sebaran Responden PDIM tahun 2023.....	21
Gambar 14 Sebaran Responden PDMKJ tahun 2023	23
Gambar 15 Sebaran Responden Departemen Akuntansi tahun 2023	24
Gambar 16 Sebaran Responden PS S1 Akuntansi tahun 2023	26
Gambar 17 Sebaran Responden PPAk tahun 2023	27
Gambar 18 Sebaran Responden PMA tahun 2023	29
Gambar 19 Sebaran Responden PDIA tahun 2023.....	30
Gambar 20 Perkembangan Nilai IKM FEB UB	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Unsur-unsur Pelayanan yang Dievaluasi	2
Tabel 2 Interpretasi Nilai IKM.....	3
Tabel 3 Uji Validitas SKM FEB UB.....	3
Tabel 4 Hasil Uji Reabilitas SKM FEB UB	4
Tabel 5 Nilai IKM terhadap Layanan FEB UB	5
Tabel 6 Nilai IKM FEB UB berdasarkan Status Responden	6
Tabel 7 Sebaran Responden SKM Departemen Ilmu Ekonomi FEB UB Tahun 2023	6
Tabel 8 Nilai IKM terhadap Layanan Departemen Ilmu Ekonomi	7
Tabel 9 Sebaran Responden PS S1 EP	8
Tabel 10 Nilai IKM terhadap Layanan PS S1 EP	9
Tabel 11 Sebaran Responden PS S1 EKP	9
Tabel 12 Nilai IKM terhadap Layanan PS S1 EKP	10
Tabel 13 Sebaran Responden PS S1 EKIS	11
Tabel 14 Nilai IKM terhadap Layanan PS S1 EKIS.....	12
Tabel 15 Sebaran Responden SKM PMIE	12
Tabel 16 Nilai IKM terhadap Layanan PMIE	13
Tabel 17 Sebaran Responden PDIE	14
Tabel 18 Nilai IKM terhadap Layanan PDIE.....	14
Tabel 19 Sebaran Responden Departemen Manajemen.....	15
Tabel 20 Nilai IKM terhadap Layanan Departemen Manajemen	16
Tabel 21 Sebaran Responden PS S1 Manajemen	17
Tabel 22 Nilai IKM terhadap Layanan PS S1 Manajemen.....	17
Tabel 23 Sebaran Responden PS S1 KWU	18
Tabel 24 Nilai IKM terhadap Layanan PS S1 KWU	19
Tabel 25 Sebaran Responden PMM	20
Tabel 26 Nilai IKM terhadap Layanan PMM.....	20
Tabel 27 Sebaran Responden PDIM.....	21
Tabel 28 Nilai IKM terhadap Layanan PDIM	22
Tabel 29 Sebaran Responden PDMKJ	22
Tabel 30 Nilai IKM terhadap Layanan PDMKJ.....	23
Tabel 31 Sebaran Responden Departemen Akuntansi	24
Tabel 32 Nilai IKM terhadap Layanan Departemen Akuntansi.....	25
Tabel 33 Sebaran Responden PS S1 Akuntansi.....	25
Tabel 34 Nilai IKM Layanan PS S1 Akuntansi.....	26
Tabel 35 Sebaran Responden PPAk.....	27
Tabel 36 Nilai IKM Layanan PPAk.....	27
Tabel 37 Sebaran Responden PMA	28
Tabel 38 Nilai IKM Layanan PMA	29
Tabel 39 Sebaran Responden PDIA	30
Tabel 40 Nilai IKM Layanan PDIA.....	31
Tabel 41 Perkembangan Nilai IKM di Lingkungan FEB UB.....	32

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya (FEB UB) Tahun 2023 ini dengan baik dan tepat waktu. Pelaksanaan SKM dilaksanakan sesuai dengan amanat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia melalui Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sekaligus menjadi bukti bahwa FEB UB mendukung dan melaksanakan komitmen UB dalam hal keterbukaan informasi publik. Hal ini juga salah satu upaya FEB UB dalam melakukan evaluasi kualitas layanan agar kualitas layanan FEB UB dapat selalu ditingkatkan. Selaras dengan UB, FEB UB melaksanakan SKM secara rutin setahun sekali dengan tujuan untuk *continuous improvement*.

Laporan ini disusun sebagai hasil dari survei yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan program yang diberikan oleh FEB UB kepada seluruh stakeholder internal maupun eksternal. Melalui survei ini, kami bertujuan untuk mendapatkan umpan balik yang konstruktif dari masyarakat sebagai dasar untuk evaluasi dan perbaikan layanan di masa yang akan datang. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat dan diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan pimpinan fakultas, departemen, dan program studi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan untuk tahun-tahun berikutnya. Kami menyadari bahwa masih banyak hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, dan kami berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan demi tercapainya pelayanan yang lebih baik.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan kontribusi berharga dalam survei ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada tim survei yang telah bekerja keras dalam pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan ini. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan menjadi langkah awal menuju peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Malang, 26 Juli 2024

Dekan FEB UB



Abdul Ghofar, SE., M.Si., DBA., Ak.

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu faktor utama dalam menjaga hubungan yang harmonis dalam sebuah insitusi. Kepuasan masyarakat yang baik terhadap layanan yang diberikan mencerminkan suatu keberhasilan institusi dalam memberikan layanannya. Hal ini tentunya berpengaruh besar terhadap kepercayaan dan dukungan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya ekspektasi masyarakat, perlu adanya upaya perbaikan secara terus-menerus untuk meningkatkan kualitas layanan. Untuk mencapai hal tersebut, FEB UB telah melaksanakan survey kepuasan masyakarat selaras dengan surat edaran Rektor UB.

Pelayanan publik kepada mahasiswa, *stakeholder* dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di lingkungan FEB UB pada tahun-tahun sebelumnya telah mendapatkan penilaian dengan kategori baik. Kendati demikian, FEB UB masih perlu untuk tetap memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan kepada publik. SKM ini juga digunakan untuk memenuhi kebutuhan sistem manajemen ISO 9001:2008. Pelaksanaan SKM tahun 2023 dilakukan secara online menggunakan *QR-Code* yang diletakkan pada masing-masing unit pelayanan dan diunggah melalui media sosial seperti Website, Facebook, Instagram, dan WhatsApp agar lebih mudah dicapai oleh responden dan dapat menjangkau responden yang lebih luas.

2. Tujuan

Pelaksanaan SKM di lingkungan FEB UB ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap berbagai unsur layanan di FEB UB;
2. Mengidentifikasi unsur-unsur yang memerlukan perbaikan dan peningkatan mutu layanan;
3. Mengumpulkan saran dan masukan dari seluruh stakeholder;
4. Memonitoring dan mengevaluasi tingkat kualitas layanan.

Tingkat kepuasan pengguna layanan ini direpresentasikan berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM yang telah diperoleh akan menjadi bahan evaluasi oleh pimpinan fakultas, departemen dan program studi dalam rangka peningkatan mutu layanan yang diberikan.

3. Sasaran

Target sasaran SKM tahun 2023 adalah semua pengguna layanan yang meliputi dosen, mahasiswa, alumni, tenaga kependidikan (tendik), dan pihak luar. Setiap pengguna layanan dapat mengisi survei lebih dari 1 (satu) kali.

4. Waktu dan Tempat

4.1. Waktu

- SKM tahun 2023 dilakukan mulai bulan Januari hingga Desember 2023

- FEB UB menerima surat pelaksanaan SKM dari Divisi Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan (DIDK) UB pada tanggal 31 Juli 2023.
- Menerima hasil kuisioner pada bulan Juni 2024.
- Menyusun laporan SKM FEB UB Tahun 2023 pada bulan Juni sampai dengan Juli 2024.

4.2. Tempat

SKM FEB UB dilaksanakan di tempat-tempat layanan di seluruh Departemen, Program Studi, Lembaga dan Unit Kerja di lingkungan FEB UB.

5. Metode Pengolahan Data

Terdapat 3 (tiga) metode pengolahan data yang dipergunakan dalam penyusunan laporan SKM FEB UB, yaitu:

1. Perhitungan IKM
2. Uji Validitas, dan
3. Uji Reabilitas

5.1. Perhitungan IKM

Perhitungan IKM di FEB UB merujuk Permenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu menggunakan nilai rata-rata tertimbang oleh jumlah unsur layanan yang disurvei. Terdapat 11 (sebelas) unsur layanan yang dipergunakan dalam perhitungan IKM sebagaimana tertera pada tabel di bawah ini.

Tabel 1 Unsur-unsur Pelayanan yang Dievaluasi

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

Oleh karena itu, bobot nilai tertimbang yang digunakan sebagaimana pada rumus di bawah ini:

$$Bobot\ Tertimbang = \frac{1}{jumlah\ unsur\ layanan} = \frac{1}{11} = 0,091$$

Selanjutnya rumus tersebut digunakan untuk memperoleh nilai IKM dengan pendekatan nilai rata-rata tertimbang sebagaimana rumus di bawah ini:

$$IKM = \frac{total\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{total\ unsur\ terisi} \times Bobot\ Tertimbang$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian dari rumus IKM di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\boxed{\text{Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25}$$

Nilai hasil konversi IKM kemudian digunakan untuk menetapkan kategori mutu pelayanan sebagaimana tertera pada tabel di bawah ini.

Tabel 2 Interpretasi Nilai IKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

5.2. Uji Validitas

Uji validitas merupakan metode pengolahan data yang digunakan untuk mengukur keabsahan atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Menurut Sugiyono (2018), suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Apabila r hitung lebih besar daripada r tabel pada setiap pertanyaan, maka instrumen dianggap valid. Sebaliknya, apabila r hitung lebih kecil daripada r tabel, maka instrument dianggap tidak valid.

Hasil uji validitas pada laporan SKM tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3 Uji Validitas SKM FEB UB

NO	UNSUR LAYANAN	R Tabel	R Hitung	Hasil Uji Validitas
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0.062	0.281	Valid
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	0.062	0.403	Valid
3	Kecepatan waktu pelayanan.	0.062	0.508	Valid
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	0.062	0.389	Valid
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	0.062	0.395	Valid
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	0.062	0.284	Valid
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	0.062	0.281	Valid
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	0.062	0.290	Valid
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	0.062	0.386	Valid
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	0.062	0.313	Valid
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	0.062	0.346	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, maka dapat dinyatakan bahwa laporan SKM FEB UB tahun 2023 adalah **valid**.

5.3. Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan metode pengolahan data yang digunakan untuk mengukur tingkat keakuratan suatu kuisisioner. Menurut Sugiyono (2018), suatu alat ukur dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil-hasil yang konsisten dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas ini dilakukan apabila telah dilakukan uji validitas dan mendapatkan nilai/hasil valid. Apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,70 maka dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan reliabel, namun jika nilai *Cronbach Alpha* kurang dari 0,70 maka dapat dinyatakan bahwa instrument yang digunakan tidak reliabel.

Hasil uji reabilitas pada laporan SKM tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4 Hasil Uji Reabilitas SKM FEB UB

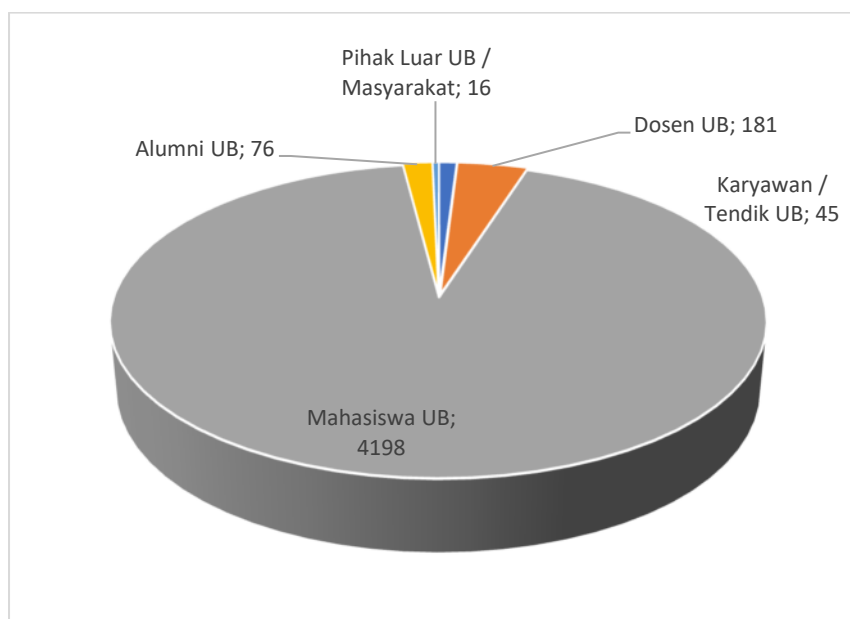
Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Koefisien R	Hasil Uji Reabilitas
0.943	0.700	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reabilitas di atas, maka dapat dinyatakan bahwa laporan SKM FEB UB tahun 2023 **reliabel**.

6. Hasil Survei

6.1. Profil Responden

Berdasarkan hasil isian kuisisioner SKM FEB UB tahun 2023, jumlah responden yang mengikuti survei sebanyak 4.534 responden dengan jumlah berturut-turut sebanyak 185 dosen, 45 tendik, 4.212 mahasiswa, 76 alumni, dan 16 pihak luar sebagaimana gambar di bawah ini.



Gambar 1 Sebaran Responden FEB UB Berdasarkan Profil Responden

Jumlah responden pada tahun 2023 meningkat cukup pesat dibandingkan dengan jumlah responden pada tahun 2022. Berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Lampiran II pada Tabel Sampel Morgan dan Krejcie disebutkan apabila populasi berjumlah 6.000 maka penarikan sampel dapat dilakukan kepada 361 orang, sehingga jumlah total responden SKM FEB UB tahun 2023 dinyatakan memenuhi.

6.2. Analisis SKM FEB UB 2023

Hasil perhitungan SKM FEB UB Tahun 2023 dapat dilihat melalui tabel di bawah ini.

Tabel 5 Nilai IKM terhadap Layanan FEB UB

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.	3.18	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.21	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.31	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.18	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,14			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,314 \times 25 = 78,55$			
Mutu Pelayanan = 78,55			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

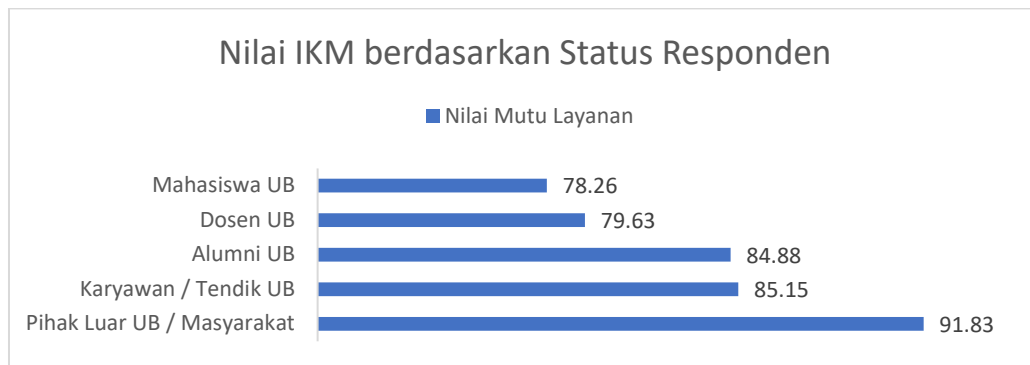
Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar unsur layanan mendapatkan penilaian baik dari responden dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **78,55**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai paling tinggi yang diberikan oleh pengguna layanan adalah unsur kewajaran biaya/tarif dalam layanan dan kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan dengan nilai 3,31. Detail analisis hasil SKM FEB UB tahun 2023 dapat dilihat pada bagian "**7. Perkembangan Nilai IKM FEB UB**".

6.3. Hasil SKM FEB UB berdasarkan Status Responden

Pada Tabel 5 telah disebutkan bahwa responden menilai kualitas layanan yang diberikan di lingkungan FEB UB rata-rata berada pada kategori **baik**. Responden yang memberikan nilai paling tinggi yaitu responden yang berasal dari Dosen UB, sedangkan yang terendah berasal dari penilaian Mahasiswa UB. Hal ini besar kemungkinan berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan. Hal ini menjadi salah satu hal penting bagi pimpinan fakultas, departemen, dan program studi untuk melakukan evaluasi dan meningkatkan kecepatan waktu pelayanan. Nilai IKM FEB UB berdasarkan profil responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 6 Nilai IKM FEB UB berdasarkan Status Responden

Status Responden	Hasil Survei	
	Nilai	Mutu Layanan
Pihak Luar UB / Masyarakat	91.83	B
Karyawan / Tendik UB	85.15	B
Alumni UB	84.88	B
Dosen UB	79.63	B
Mahasiswa UB	78.26	B



Gambar 2 Nilai IKM FEB UB berdasarkan Status Responden

Berdasarkan tabel dan gambar di atas, rata-rata penilaian yang diberikan oleh responden adalah kategori baik.

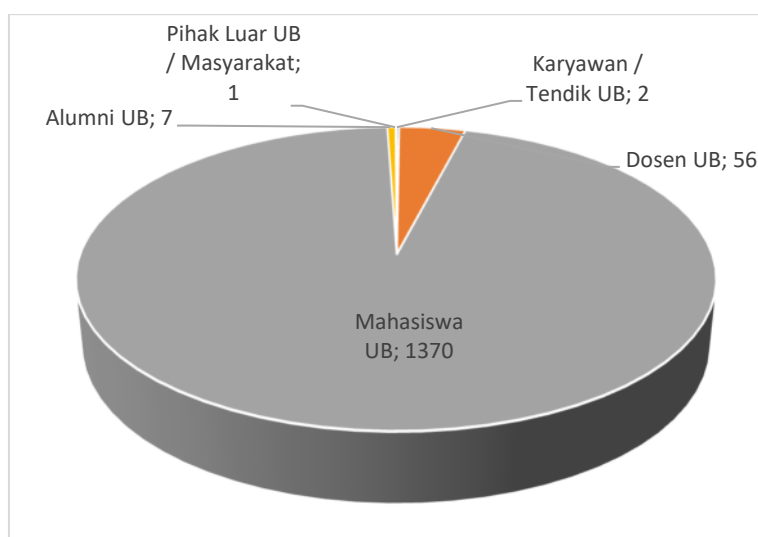
6.4. Pembahasan Hasil SKM terhadap layanan Departemen Ilmu Ekonomi

Data SKM Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Departemen Ilmu Ekonomi FEB UB sebanyak 1.436 responden. Sebaran responden Departemen Ilmu Ekonomi FEB UB berdasarkan status responden yang mengikuti survey yaitu sebanyak 56 dosen, 2 tendik, 1.370 mahasiswa, 7 alumni, dan 1 pihak luar. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 7 Sebaran Responden SKM Departemen Ilmu Ekonomi FEB UB Tahun 2023

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	2
Dosen UB	56
Mahasiswa UB	1.370

Status Responden	Jumlah Responden
Alumni UB	7
Pihak Luar UB / Masyarakat	1
Total Responden	1.436



Gambar 3 Sebaran Responden Departemen Ilmu Ekonomi tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, Departemen Ilmu Ekonomi mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 78,49 dengan kategori baik. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Kewajaran biaya/tarif dalam layanan dengan nilai 3,32, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 2,98. Nilai IKM Departemen Ilmu Ekonomi tahun 2023 mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada Departemen Ilmu Ekonomi masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, Departemen Ilmu Ekonomi, perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan agar kedepannya Departemen Ilmu Ekonomi dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM Departemen Ilmu Ekonomi tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 8 Nilai IKM terhadap Layanan Departemen Ilmu Ekonomi

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.	2.98	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.07	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.32	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

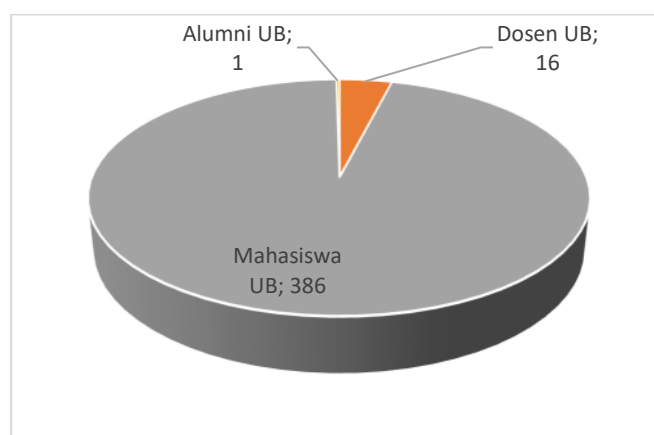
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.17	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.21	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.30	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.17	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,14			
Nilai IKM setelah dikonversi (3,14 x 25) = 78,49			
Mutu Pelayanan = 78,49			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.4.1. Hasil SKM terhadap layanan Sarjana Ekonomi Pembangunan

Data SKM Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Program Studi Sarjana Ekonomi Pembangunan (PS S1 EP) FEB UB sebanyak 403 responden. Sebaran responden PS S1 EP FEB UB berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 16 dosen, 386 mahasiswa, dan 8 alumn. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 9 Sebaran Responden PS S1 EP

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	0
Dosen UB	16
Mahasiswa UB	386
Alumni UB	1
Pihak Luar UB / Masyarakat	0
Total Responden	403



Gambar 4 Sebaran Responden PS S1 EP tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PS S1 EP mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 78,25 dengan kategori **baik**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Kewajaran biaya/tarif dalam layanan dengan nilai 3,34, sedangkan unsur

yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai IKM 2,94. Nilai IKM PS S1 EP mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada PS S1 EP masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, PS S1 EP, perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan agar kedepannya PS S1 EP dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PS EP tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 10 Nilai IKM terhadap Layanan PS S1 EP

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.	3.10	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.94	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.05	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.34	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.17	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.15	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.15	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.19	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.31	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.14	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,13			
Nilai IKM setelah dikonversi ($3,13 \times 25$) = 78,25			
Mutu Pelayanan = 78,25			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

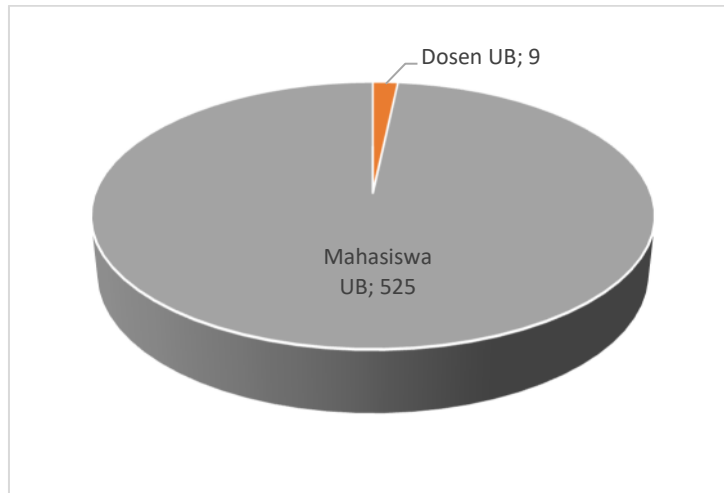
6.4.2. Hasil SKM terhadap layanan Sarjana Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan

Data SKM Tahun 2022 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Program Studi Sarjana Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan (PS S1 EKP) FEB UB sebanyak 534 responden. Sebaran responden PS S1 EKP berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 9 dosen dan 525 mahasiswa. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 11 Sebaran Responden PS S1 EKP

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	0
Dosen UB	9
Mahasiswa UB	525
Alumni UB	0

Status Responden	Jumlah Responden
Pihak Luar UB / Masyarakat	0
Total Responden	534



Gambar 5 Sebaran Responden PS S1 EKP tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PS S1 EKP mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 78,10 dengan kategori **baik**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif dalam layanan dengan nilai IKM 3,31, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai IKM 3,00. Nilai IKM PS S1 EKP pada tahun 2023 mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada PS S1 EKP masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, PS S1 EKP, perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan agar kedepannya PS S1 EKP dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PS EKP tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 12 Nilai IKM terhadap Layanan PS S1 EKP

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.	3.08	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.00	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	3.16	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.16	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.17	B

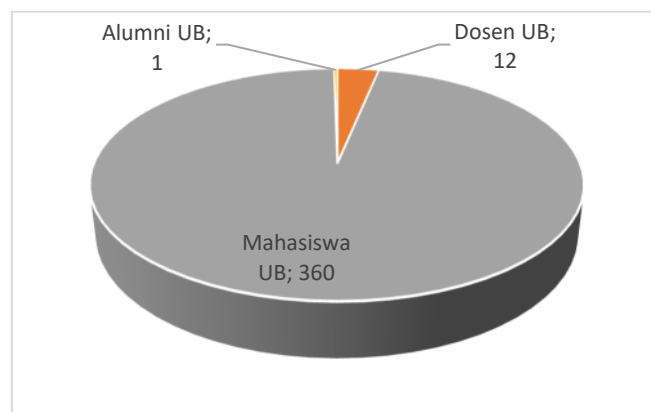
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.19	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.26	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.13	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,12			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3,12 \times 25) = 78,10$			
Mutu Pelayanan = 78,10			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.4.3. Hasil SKM terhadap layanan Sarjana Ekonomi Islam

Data SKM Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Program Studi Sarjana Ekonomi Islam (PS S1 EKIS) FEB UB sebanyak 373 responden. Sebaran responden PS S1 EKIS FEB UB berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 12 dosen, 360 mahasiswa, dan 1 alumni. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 13 Sebaran Responden PS S1 EKIS

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	0
Dosen UB	12
Mahasiswa UB	360
Alumni UB	1
Pihak Luar UB / Masyarakat	0
Total Responden	373



Gambar 6 Sebaran Responden PS S1 EKIS tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PS S1 EKIS mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 77,37 dengan kategori **baik**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif dalam layanan dan Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan dengan nilai 3,28, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 2,94. Nilai IKM PS S1 EKIS pada tahun

2023 mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada PS S1 EKIS masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, PS S1 EKIS, perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan agar kedepannya PS S1 EKP dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PS EKIS tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 14 Nilai IKM terhadap Layanan PS S1 EKIS

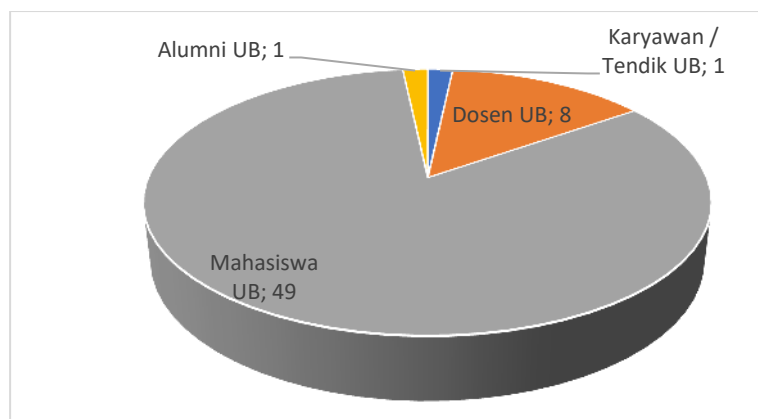
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.17	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.06	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.94	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.04	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.23	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.	3.10	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.17	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.28	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.16	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,09			
Nilai IKM setelah dikonversi ($3,09 \times 25$) = 77,37			
Mutu Pelayanan = 77,37			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.4.4. Hasil SKM terhadap layanan Magister Ilmu Ekonomi

Data SKM Tahun 2022 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Program Studi Magister Ilmu Ekonomi (PMIE) FEB UB sebanyak 59 responden. Sebaran responden PMIE FEB UB berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 8 dosen, 1 tendik, 49 mahasiswa, dan 1 alumni. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 15 Sebaran Responden SKM PMIE

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	1
Dosen UB	8
Mahasiswa UB	49
Alumni UB	1
Pihak Luar UB / Masyarakat	0
Total Responden	59



Gambar 7 Sebaran Responden PMIE tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PMIE mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 82,87 dengan kategori **baik**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Kewajaran biaya/tarif dalam layanan dengan nilai 3,53, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 3,14. Nilai IKM PMIE tahun 2022 mengalami penurunan namun tidak terlalu signifikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022 dan keseluruhan penilaian kualitas layanan pada PMIE masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, PMIE tetap perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan agar kedepannya PMIE dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PMIE tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 16 Nilai IKM terhadap Layanan PMIE

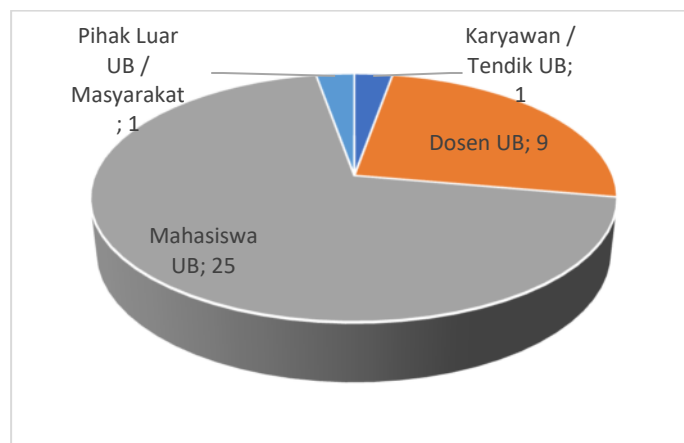
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.42	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.32	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.14	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.25	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.53	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.32	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.32	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.34	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.39	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.44	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.36	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,31			
Nilai IKM setelah dikonversi (3,31 x 25) = 82,87			
Mutu Pelayanan = 82,87			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.4.5. Hasil SKM terhadap layanan Doktor Ilmu Ekonomi

Data SKM Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi (PDIE) FEB UB sebanyak 36 responden. Sebaran responden PDIE FEB UB berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 9 dosen, 1 tendik, 25 mahasiswa dan 1 pihak luar. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 17 Sebaran Responden PDIE

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	1
Dosen UB	9
Mahasiswa UB	25
Alumni UB	0
Pihak Luar UB / Masyarakat	1
Total Responden	36



Gambar 8 Sebaran Responden PDIE tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PDIE mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 84,06 dengan kategori **baik**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif dalam layanan dengan nilai 3,64, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 3,14. Nilai IKM PDIE tahun 2023 memiliki nilai yang hampir sama dengan nilai IKM tahun 2022 yaitu pada rentang nilai 84. Meskipun demikian, PDIE tetap perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan agar kedepannya PDIE dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PDIE tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 18 Nilai IKM terhadap Layanan PDIE

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.44	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.36	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.14	B

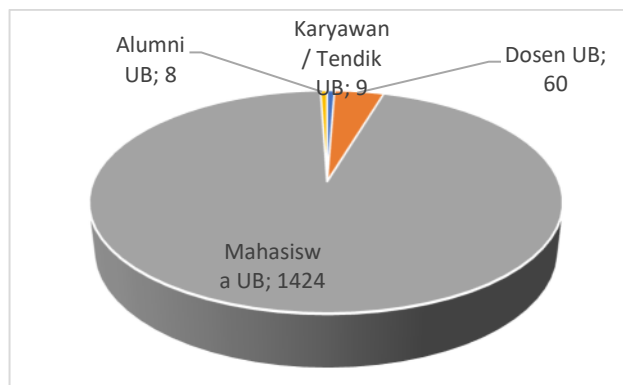
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.25	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.64	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.42	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.42	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.36	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.42	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.56	A
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.36	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,36			
Nilai IKM setelah dikonversi (3,36 x 25) = 84,06			
Mutu Pelayanan = 84,06			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5. Pembahasan Hasil SKM terhadap layanan Departemen Manajemen

Data SKM Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Departemen Manajemen FEB UB sebanyak 1.501 responden. Sebaran responden Departemen Manajemen FEB UB berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 60 dosen, 9 tendik, 1.424 mahasiswa, dan 8 alumni. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 19 Sebaran Responden Departemen Manajemen

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	9
Dosen UB	60
Mahasiswa UB	1.424
Alumni UB	8
Pihak Luar UB / Masyarakat	0
Total Responden	1.501



Gambar 9 Sebaran Responden Departemen Manajemen tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, Departemen Manajemen mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 77,85 dengan kategori **baik**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif dalam layanan dengan nilai 3,30, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 2,92. Nilai IKM Departemen Manajemen pada tahun 2023 mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada Departemen Manajemen masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, Departemen Manajemen perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM Departemen Manajemen tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 20 Nilai IKM terhadap Layanan Departemen Manajemen

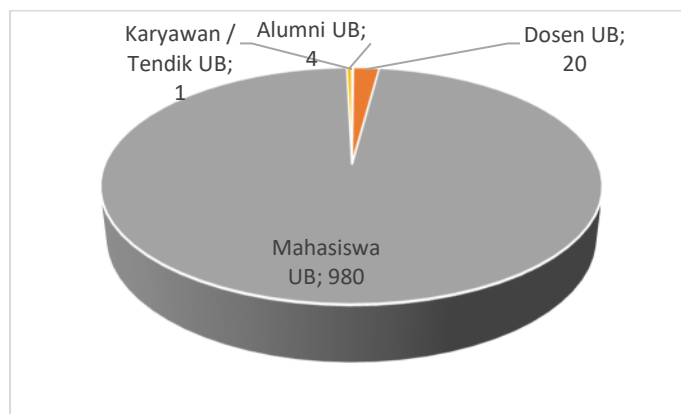
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.21	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.08	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.92	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.06	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.30	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.14	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.15	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.14	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.16	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.29	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.16	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,12			
Nilai IKM setelah dikonversi (3,12 x 25) = 77,88			
Mutu Pelayanan = 77,88			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.1. Hasil SKM terhadap layanan Sarjana Manajemen

Data SKM Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Program Studi Sarjana Manajemen (PS S1 Manajemen) FEB UB sebanyak 1.005 responden. Sebaran responden Program Studi Sarjana Manajemen FEB UB berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 20 dosen, 1 tendik, 980 mahasiswa, dan 4 alumni. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 21 Sebaran Responden PS S1 Manajemen

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	1
Dosen UB	20
Mahasiswa UB	980
Alumni UB	4
Pihak Luar UB / Masyarakat	0
Total Responden	1.005

**Gambar 10** Sebaran Responden PS S1 Manajemen tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PS S1 Manajemen mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 77,08 dengan kategori **baik**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan dengan nilai 3,26, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 2,88. Nilai IKM PS S1 Manajemen pada tahun 2023 mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada PS S1 Manajemen masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, PS S1 Manajemen perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PS S1 Manajemen tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 22 Nilai IKM terhadap Layanan PS S1 Manajemen

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.	3.05	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.88	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.03	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.	3.13	B

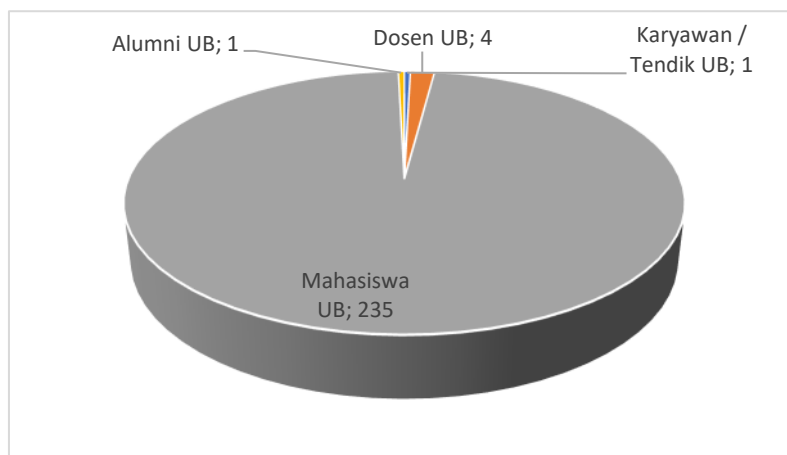
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.11	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.12	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.26	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.12	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,08			
Nilai IKM setelah dikonversi (3,08 x 25) = 77.08			
Mutu Pelayanan = 77.08			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.2. Hasil SKM terhadap layanan Sarjana Kewirausahaan

Data SKM Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Program Studi Sarjana Kewirausahaan (PS S1 KWU) FEB UB sebanyak 241 responden. Sebaran responden PS S1 KWU FEB UB berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 4 dosen, 1 tendik, dan 235 mahasiswa dan 1 alumni. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 23 Sebaran Responden PS S1 KWU

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	1
Dosen UB	4
Mahasiswa UB	235
Alumni UB	1
Pihak Luar UB / Masyarakat	0
Total Responden	241



Gambar 11 Sebaran Responden PS S1 KWU tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, Program Studi Sarjana Kewirausahaan mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 77,86 dengan kategori **baik**. Unsur

layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif dalam layanan dengan nilai 3,33, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dan ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal dengan nilai 2,89. Nilai IKM PS S1 KWU pada tahun 2023 mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada PS S1 KWU masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, PS S1 KWU perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PS S1 KWU tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 24 Nilai IKM terhadap Layanan PS S1 KWU

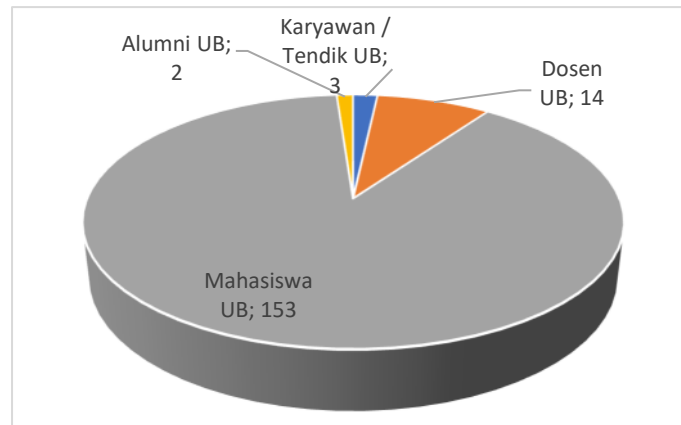
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.21	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.06	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.89	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.05	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.33	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.15	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.12	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.13	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.15	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.32	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.19	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.11			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.11×25) = 77.86			
Mutu Pelayanan = 77.86			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.3. Hasil SKM terhadap layanan Magister Manajemen

Data SKM Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Program Studi Magister Manajemen (PMM) FEB UB sebanyak 172 responden. Sebaran responden PMM FEB UB berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 14 dosen, 3 tendik, 153 mahasiswa dan 2 alumni. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 25 Sebaran Responden PMM

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	3
Dosen UB	14
Mahasiswa UB	153
Alumni UB	2
Pihak Luar UB / Masyarakat	0
Total Responden	172



Gambar 12 Sebaran Responden PMM tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PMM mendapatkan nilai IKM setelah konversi sebesar 80,22 dengan kategori **baik**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kualitas sarana – prasarana tempat pelayanan dengan nilai 3,36, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 3,01. Nilai IKM PMM pada tahun 2023 tidak banyak mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada PMM masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, PMM perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PMM tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 26 Nilai IKM terhadap Layanan PMM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.30	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.19	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.01	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.14	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.34	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.23	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.26	B

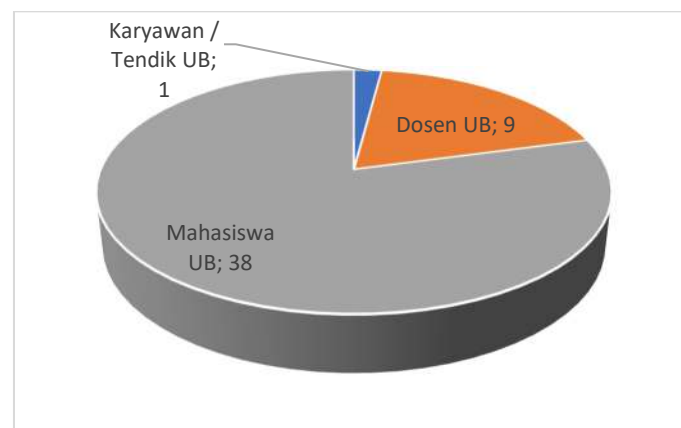
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.24	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.33	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.36	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.26	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.21			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.21×25) = 80.22			
Mutu Pelayanan = 80.22			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.4. Hasil SKM terhadap layanan Doktor Ilmu Manajemen

Data SKM Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Program Studi Doktor Ilmu Manajemen (PDIM) FEB UB sebanyak 48 responden. Sebaran responden PDIM FEB berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 9 dosen, 1 tendik dan 38 mahasiswa. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 27 Sebaran Responden PDIM

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	1
Dosen UB	9
Mahasiswa UB	38
Alumni UB	0
Pihak Luar UB / Masyarakat	0
Total Responden	48



Gambar 13 Sebaran Responden PDIM tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PDIM mendapatkan nilai IKM setelah konversi sebesar 84,80 dengan kategori **baik**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif dalam layanan dengan nilai 3,65, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dan kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 3,25. Nilai IKM PDIM pada tahun 2023 tidak banyak mengalami

penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada PDIM masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, PDIM perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PDIM tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 28 Nilai IKM terhadap Layanan PDIM

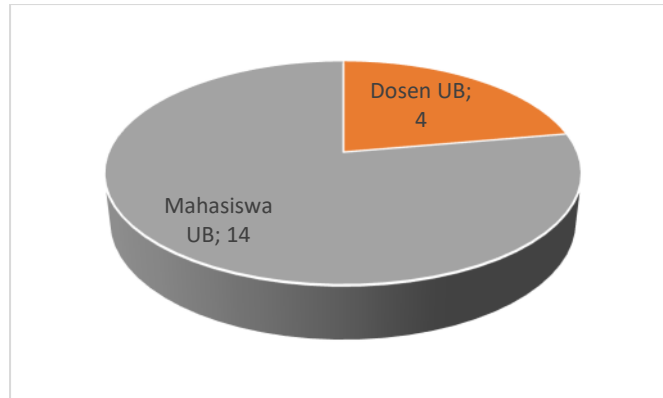
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.54	A
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.40	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.25	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.27	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.65	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.38	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.38	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.33	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.52	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.50	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.48	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.39			
Nilai IKM setelah dikonversi $(3.39 \times 25) = 84.80$			
Mutu Pelayanan = 84.80			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.5.5. Hasil SKM terhadap layanan Doktor Manajemen Kampus Jakarta

Data SKM Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Program Studi Doktor Manajemen Kampus Jakarta (PDMKJ) FEB UB sebanyak 18 responden. Sebaran responden PDMKJ FEB UB berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 4 dosen dan 14 mahasiswa. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 29 Sebaran Responden PDMKJ

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	0
Dosen UB	4
Mahasiswa UB	14
Alumni UB	0
Pihak Luar UB / Masyarakat	0
Total Responden	18



Gambar 14 Sebaran Responden PDMKJ tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PDMKJ mendapatkan nilai IKM setelah konversi adalah 80,57 dengan kategori **baik**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,39, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal dengan nilai 3,17. Nilai IKM PDMKJ pada tahun 2023 mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada PDMKJ masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, PDMKJ perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PDIM tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 30 Nilai IKM terhadap Layanan PDMKJ

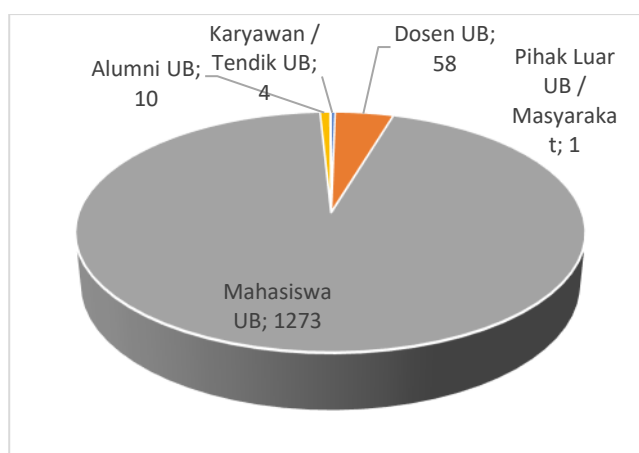
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.22	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.22	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.22	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.17	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.28	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.	3.28	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.39	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 = 3.22			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.22×25) = 80.57			
Mutu Pelayanan = 80.57			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.6. Pembahasan Hasil SKM terhadap layanan Departemen Akuntansi

Data SKM Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Departemen Akuntansi FEB UB sebanyak 1.346 responden. Sebaran responden Departemen Akuntansi FEB UB berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 58 dosen, 4 tendik, 1.273 mahasiswa, 10 alumni dan 1 pihak luar. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 31 Sebaran Responden Departemen Akuntansi

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	4
Dosen UB	58
Mahasiswa UB	1273
Alumni UB	10
Pihak Luar UB / Masyarakat	1
Total Responden	1346



Gambar 15 Sebaran Responden Departemen Akuntansi tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, Departemen Akuntansi mendapatkan nilai IKM yang telah dikonversi sebesar 78,21 dengan kategori **baik**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif dalam layanan dan Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan dengan nilai 3,29, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 2,95. Nilai IKM Departemen Akuntansi pada tahun 2023 mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada Departemen Akuntansi masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, Departemen Akuntansi perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM Departemen Akuntansi tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 32 Nilai IKM terhadap Layanan Departemen Akuntansi

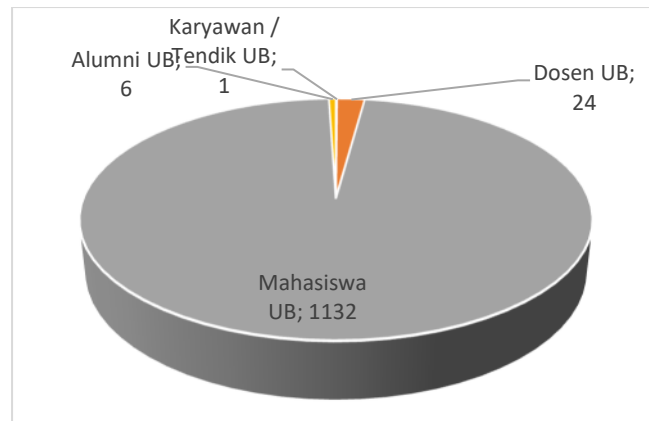
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.21	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.10	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.95	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.07	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.29	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.	3.17	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.22	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.29	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.16	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.13			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.13×25) = 78.21			
Mutu Pelayanan = 78.21			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.6.1. Hasil SKM terhadap layanan Sarjana Akuntansi

Data SKM Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Program Studi Sarjana Akuntansi (PS S1 Akuntansi) FEB UB sebanyak 1.163 responden. Sebaran responden Program Studi Sarjana Akuntansi FEB UB berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 24 dosen, 1 tendik, 1.132 mahasiswa dan 6 alumni. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 33 Sebaran Responden PS S1 Akuntansi

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	1
Dosen UB	24
Mahasiswa UB	1132
Alumni UB	6
Pihak Luar UB / Masyarakat	0
Total Responden	1163



Gambar 16 Sebaran Responden PS S1 Akuntansi tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PS S1 Akuntansi mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 78,05 dengan kategori **baik**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kewajaran tarif/biaya dalam layanan dan Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan dengan nilai 3,27, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 2,95. Nilai IKM PS S1 Akuntansi pada tahun 2023 mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada PS S1 Akuntansi masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, PS S1 Akuntansi perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PS S1 Akuntansi tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 34 Nilai IKM Layanan PS S1 Akuntansi

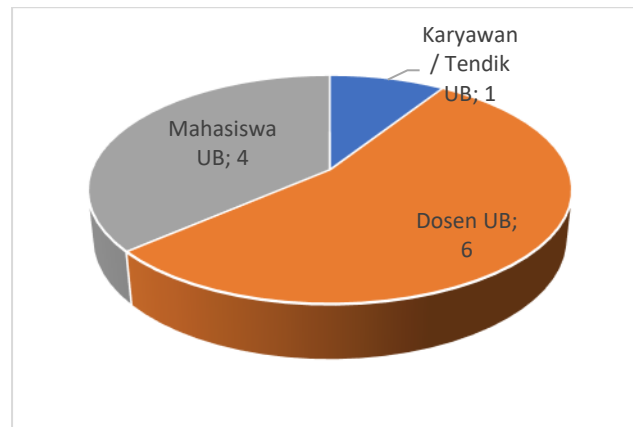
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.21	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.09	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.95	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.06	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.27	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.	3.18	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.20	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.27	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.15	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.12			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.12 x 25) = 78.05			
Mutu Pelayanan = 78.05			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.6.2. Hasil SKM terhadap layanan Pendidikan Profesi Akuntansi

Data SKM Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Program Studi Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk) FEB UB sebanyak 11 responden. Sebaran responden Program Studi Pendidikan Profesi Akuntansi FEB UB berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 6 dosen, 1 tendik, dan 4 mahasiswa. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 35 Sebaran Responden PPAk

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	1
Dosen UB	6
Mahasiswa UB	4
Alumni UB	0
Pihak Luar UB / Masyarakat	0
Total Responden	11



Gambar 17 Sebaran Responden PPAk tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PPAk mendapatkan nilai IKM terkonversi sebesar 81,61 dengan kategori **baik**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif dalam layanan dengan nilai 3,55, sedang nilai terendah yaitu Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB dengan nilai 3,18. Nilai IKM PPAk pada tahun 2023 tidak banyak mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada PPAk masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, PPAk perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PPAk tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 36 Nilai IKM Layanan PPAk

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.	3.27	B

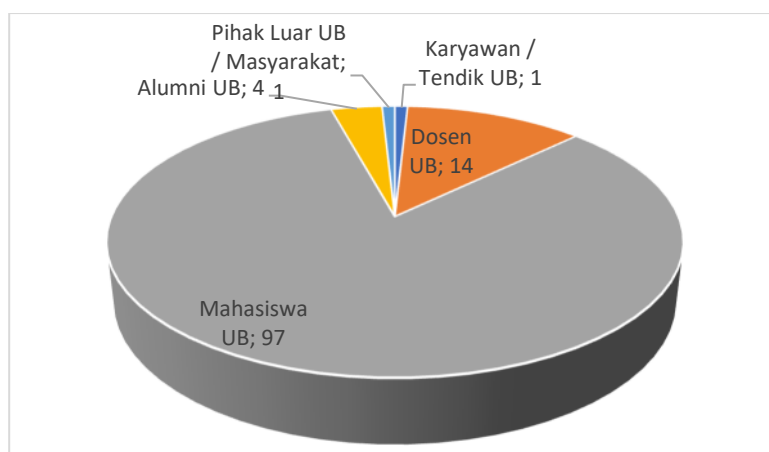
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.27	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.27	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.55	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.18	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.27	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.36	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.27	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.27	B
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.27	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.26			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.26×25) = 81.61			
Mutu Pelayanan = 81.61			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.6.3. Hasil SKM terhadap layanan Magister Akuntansi

Data SKM Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Program Studi Magister Akuntansi (PMA) FEB UB sebanyak 117 responden. Sebaran responden Program Studi Magister Akuntansi FEB UB berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 14 dosen, 1 tendik, 97 mahasiswa, 4 alumni dan 1 pihak luar. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 37 Sebaran Responden PMA

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	1
Dosen UB	14
Mahasiswa UB	97
Alumni UB	4
Pihak Luar UB / Masyarakat	1
Total Responden	117



Gambar 18 Sebaran Responden PMA tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PMA mendapatkan nilai IKM yang telah dikonversi sebesar 76,73 dengan kategori **baik**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif dalam layanan dengan nilai 3,35, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu layanan dengan nilai 2,80. Nilai IKM PMA mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada PMA masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, PMA perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PMA tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 38 Nilai IKM Layanan PMA

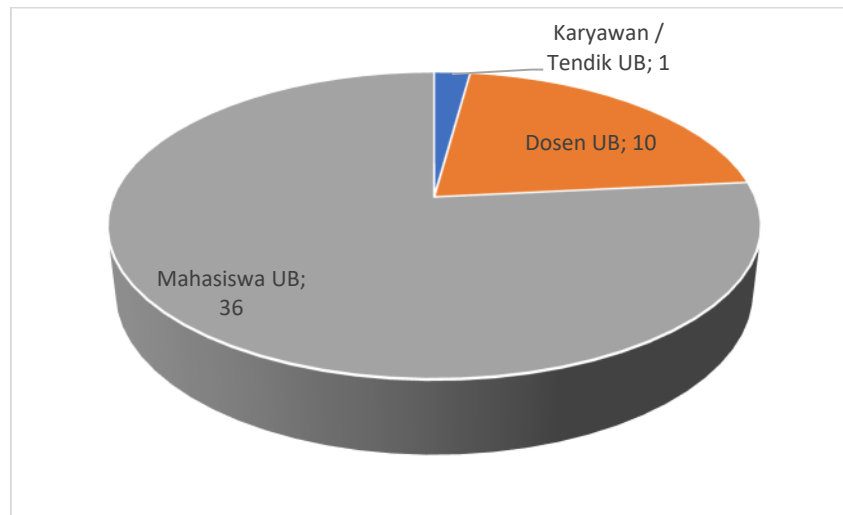
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.14	B
2	Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan.	3.00	C
3	Kecepatan waktu pelayanan.	2.80	C
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	2.97	C
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.35	B
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.06	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.04	C
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.06	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.27	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.29	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 x 25) = 76.73			
Mutu Pelayanan = 76.73			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

6.6.4. Hasil SKM terhadap layanan Doktor Ilmu Akuntansi

Data SKM Tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah responden yang berpartisipasi dalam penilaian layanan bagi Program Studi Doktor Ilmu Akuntansi (PDIA) FEB UB sebanyak 47 responden. Sebaran responden PDIA FEB UB berdasarkan status responden yang mengikuti survey sebanyak 10 dosen, 1 tendik dan 36 mahasiswa. Sebaran responden dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

Tabel 39 Sebaran Responden PDIA

Status Responden	Jumlah Responden
Karyawan / Tendik UB	1
Dosen UB	10
Mahasiswa UB	36
Alumni UB	0
Pihak Luar UB / Masyarakat	0
Total Responden	47



Gambar 19 Sebaran Responden PDIA tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PDIA mendapatkan nilai IKM 83,39 dengan kategori **baik**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi Kewajaran biaya/tarif dalam layanan dengan nilai 3,57, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,21. Nilai IKM PDIA mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2022. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada PDIA masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, PDIA perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan agar kedepannya dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PMA tahun 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 40 Nilai IKM Layanan PDIA

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.	3.36	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.21	B
4	Ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal.	3.26	B
5	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan.	3.57	A
6	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan UB	3.30	B
7	Kesesuaian hasil layanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan.	3.30	B
8	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	3.21	B
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3.49	B
10	Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan.	3.53	A
11	Pengelolaan terhadap pengaduan, saran dan masukan terhadap layanan yang diberikan	3.43	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3.34			
Nilai IKM setelah dikonversi (3.34×25) = 83.39			
Mutu Pelayanan = 83.39			
Kinerja Unit Pelayanan = B (Baik)			

7. Perkembangan Nilai IKM FEB UB

Perkembangan nilai IKM FEB UB dalam 3 tahun terakhir mengalami perubahan dari tahun sebelumnya. Secara berturut-turut nilai IKM FEB UB adalah 76.76 di tahun 2021, 85.66 di tahun 2022 dan 78,55 pada tahun 2023 sebagaimana dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 20 Perkembangan Nilai IKM FEB UB

Penurunan nilai IKM di lingkungan FEB UB pada tahun 2023 dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal. Hal ini juga dapat terjadi seiring dengan

peningkatan yang cukup signifikan pada jumlah responden. Seperti telah dijelaskan pada poin **6.1 Profil Responden**, jumlah responden tahun 2023 meningkat pesat menjadi 4.534 responden yang pada tahun 2022 hanya mencapai 99 responden. Hal ini menunjukkan bahwa FEB UB telah berhasil mengatasi kendala pada tahun sebelum mengenai jumlah responden. Namun demikian, FEB tetap perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas layanan serta mewujudkan semangat *continuous improvement*. Monitoring dan evaluasi kualitas layanan di lingkungan FEB UB akan terus dilaksanakan agar nilai IKM terhadap layanan di lingkungan FEB UB semakin meningkat.

Secara detail perkembangan nilai IKM departemen dan program studi di tingkat Departemen di lingkungan FEB UB ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 41 Perkembangan Nilai IKM di Lingkungan FEB UB

No	Departemen / Program Studi	Tahun 2021		Tahun 2022		Tahun 2023	
		Nilai IKM	Mutu Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan
1	Departemen Ilmu Ekonomi	79.78	B	76.28	C	78,49	B
2	Departemen Manajemen	71.37	C	85.50	B	77,88	B
3	Departemen Akuntansi	80.40	B	88.92	A	78,21	B

8. Kesimpulan

SKM tahun 2023 terlaksana cukup baik dengan jumlah responden yang mengikuti survei sebanyak 4.534 responden. Jumlah ini telah melampaui syarat minimal yang ditetapkan oleh Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 yaitu apabila jumlah populasi sebanyak 6.000 maka syarat minimal responden adalah 361 responden. Jumlah responden tahun 2023 meningkat secara signifikan apabila dibandingkan pada tahun-tahun sebelumnya. Berdasarkan hasil analisis SKM tahun 2023, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap 11 unsur layanan di lingkungan FEB UB mendapatkan nilai dengan **kategori baik yaitu dengan nilai IKM 78,55**.

Unsur layanan yang mendapatkan **nilai tertinggi yaitu kewajaran biaya/tarif dalam layanan dan Kualitas sarana - prasarana tempat pelayanan** dengan nilai 3,31. Sedangkan unsur layanan dengan **nilai rendah secara berurutan yaitu kecepatan waktu pelayanan** dengan nilai 2,97 dan **ketepatan waktu pelaksanaan layanan sesuai dengan jadwal** dengan nilai 3,08. Kedua unsur layanan yang mendapatkan nilai rendah tersebut saling berkaitan erat. Hal ini terjadi besar kemungkinan disebabkan oleh ketidakakuratan estimasi waktu layanan yang diberikan serta ketidaksesuaian kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dan menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, hal ini perlu menjadi perhatian khusus bagi pimpinan fakultas, departemen dan program studi agar keadaan tersebut dapat dipelajari dan ditingkatkan.

9. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat diketahui bahwa nilai IKM FEB UB Tahun 2023 telah mengalami penurunan. Dalam hal ini, FEB UB perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kualitas layanan agar kepuasan pengguna layanan dapat terus ditingkatkan hingga mencapai kategori sangat baik. Berdasarkan analisis SKM tahun 2023, terdapat beberapa saran dan rekomendasi sebagai berikut:

1. Perlu adanya peninjauan kembali dan perbaikan akurasi estimasi waktu layanan yang tertera pada SOP-SOP layanan. Peninjauan kembali dan perbaikan akurasi estimasi waktu layanan dalam SOP sangat penting untuk memastikan bahwa prosedur tersebut tetap relevan dan efektif.
2. Perlu adanya unit yang dapat memberikan informasi secara terintegrasi yang dapat berfungsi sebagai *front office* yang memberikan informasi secara umum tentang layanan-layanan yang disediakan oleh FEB UB. Hal ini dapat memberikan informasi yang lebih efisien dan akurat kepada pengguna layanan dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mempercepat proses layanan.
3. Perlu adanya evaluasi beban kerja masing-masing tendik, agar pembagian tugas tendik terbagi secara merata sesuai dengan masing-masing Jabatan Fungsional.
4. Perlu adanya monitoring dan evaluasi secara berkala serta tindak lanjut terhadap setiap saran dan masukan dari seluruh stakeholder.

Terlaksananya SKM ini, diharapkan FEB UB dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Laporan SKM ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan monitoring dan evaluasi serta pertimbangan bagi pimpinan fakultas, departemen, dan program studi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan.