



FACULTY of  
ECONOMICS and  
BUSINESS



**panrb**

KEMENTERIAN  
PENYAYAGUNAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
TAHUN 2024

GEDUNG UTAMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA



[www.feb.ub.ac.id](http://www.feb.ub.ac.id)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Brawijaya

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan .....	1
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>3</b>
2.1. Pelaksanaan SKM.....	3
2.2. Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1. Profil Responden.....	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat FEB UB .....	7
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Program Studi .....	9
<b>BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT .....</b>	<b>32</b>
4.1. Rencana Tindak Lanjut .....	32
4.2. Tren Nilai SKM .....	32
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>34</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Sebaran Responden FEB UB Berdasarkan Status Responden .....	7
Gambar 2 Sebaran Responden Departemen Manajemen FEB UB tahun 2024 .....	9
Gambar 3 Sebaran Responden PSSM FEB UB tahun 2024 .....	11
Gambar 4 Sebaran Responden PSSKWU FEB UB tahun 2024 .....	12
Gambar 5 Sebaran Responden PSMM FEB UB tahun 2024 .....	13
Gambar 6 Sebaran Responden PSDIM FEB UB tahun 2024.....	15
Gambar 7 Sebaran Responden Departemen Ilmu Ekonomi FEB UB tahun 2024.....	16
Gambar 8 Sebaran Responden PSSEP FEB UB tahun 2024 .....	17
Gambar 9 Sebaran Responden PSSEKP FEB UB tahun 2024 .....	19
Gambar 10 Sebaran Responden PSSEKIS FEB UB tahun 2024 .....	20
Gambar 11 Sebaran Responden PSMIE FEB UB tahun 2024.....	21
Gambar 12 Sebaran Responden PSDIE FEB UB tahun 2024 .....	23
Gambar 13 Sebaran Responden Departemen Akuntansi FEB UB tahun 2024 .....	24
Gambar 14 Sebaran Responden PSSA FEB UB tahun 2024 .....	25
Gambar 15 Sebaran Responden PPAk FEB UB tahun 2024 .....	27
Gambar 16 Sebaran Responden PSMA FEB UB tahun 2024.....	28
Gambar 17 Sebaran Responden PSDIA FEB UB tahun 2024 .....	29
Gambar 18 Sebaran Responden UB Kampus Jakarta tahun 2024 .....	31
Gambar 19 Grafik Tren Nilai IKM.....	32

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1</b> Unsur-unsur Pelayanan yang Dievaluasi .....	3
<b>Tabel 2</b> Interpretasi Nilai IKM.....	4
<b>Tabel 3</b> Hasil Uji Validitas.....	5
<b>Tabel 4</b> Hasil Uji Reabilitas .....	5
<b>Tabel 5</b> Nilai IKM terhadap Layanan FEB UB .....	7
<b>Tabel 6</b> Nilai IKM terhadap Layanan UB Kampus Jakarta.....	8
<b>Tabel 7</b> Sebaran Responden SKM Departemen Manajemen FEB UB Tahun 2024.....	9
<b>Tabel 8</b> Nilai IKM terhadap Layanan Departemen Manajemen .....	10
<b>Tabel 9</b> Sebaran Responden SKM PSSM FEB UB Tahun 2024 .....	10
<b>Tabel 10</b> Nilai IKM terhadap Layanan PSSM .....	11
<b>Tabel 11</b> Sebaran Responden SKM PSSKWU FEB UB Tahun 2024.....	12
<b>Tabel 12</b> Nilai IKM terhadap Layanan PSSKWU .....	12
<b>Tabel 13</b> Sebaran Responden SKM PSMM FEB UB Tahun 2024 .....	13
<b>Tabel 14</b> Nilai IKM terhadap Layanan PSMM.....	14
<b>Tabel 15</b> Sebaran Responden SKM PSDIM FEB UB Tahun 2024 .....	14
<b>Tabel 16</b> Nilai IKM terhadap Layanan PSDIM .....	15
<b>Tabel 17</b> Sebaran Responden SKM Departemen Ilmu Ekonomi FEB UB Tahun 2024 .....	16
<b>Tabel 18</b> Nilai IKM terhadap Layanan Departemen Ilmu Ekonomi.....	16
<b>Tabel 19</b> Sebaran Responden SKM PSSEP FEB UB Tahun 2024.....	17
<b>Tabel 20</b> Nilai IKM terhadap Layanan PSSEP .....	18
<b>Tabel 21</b> Sebaran Responden SKM PSSEKP FEB UB Tahun 2024 .....	18
<b>Tabel 22</b> Nilai IKM terhadap Layanan PSSEKP.....	19
<b>Tabel 23</b> Sebaran Responden SKM PSSEKIS FEB UB Tahun 2024 .....	20
<b>Tabel 24</b> Nilai IKM terhadap Layanan PSSEKIS.....	20
<b>Tabel 25</b> Sebaran Responden SKM PSMIE FEB UB Tahun 2024.....	21
<b>Tabel 26</b> Nilai IKM terhadap Layanan PSMIE .....	22
<b>Tabel 27</b> Sebaran Responden SKM PSDIE FEB UB Tahun 2024 .....	22
<b>Tabel 28</b> Nilai IKM terhadap Layanan PSDIE.....	23
<b>Tabel 29</b> Sebaran Responden SKM Departemen Akuntansi FEB UB Tahun 2024.....	24
<b>Tabel 30</b> Nilai IKM terhadap Layanan Departemen Akuntansi .....	24
<b>Tabel 31</b> Sebaran Responden SKM PSSA FEB UB Tahun 2024 .....	25
<b>Tabel 32</b> Nilai IKM terhadap Layanan PSSA.....	26
<b>Tabel 33</b> Sebaran Responden SKM PPAK FEB UB Tahun 2024 .....	26
<b>Tabel 34</b> Nilai IKM terhadap Layanan PPAK.....	27
<b>Tabel 35</b> Sebaran Responden SKM PSMA FEB UB Tahun 2024.....	28
<b>Tabel 36</b> Nilai IKM terhadap Layanan PSMA .....	28
<b>Tabel 37</b> Sebaran Responden SKM PSDIA FEB UB Tahun 2024 .....	29
<b>Tabel 38</b> Nilai IKM terhadap Layanan PSDIA.....	30
<b>Tabel 39</b> Sebaran Responden SKM UB Kampus Jakarta Tahun 2024 .....	30
<b>Tabel 40</b> Nilai IKM terhadap Layanan UB Kampus Jakarta .....	31
<b>Tabel 41</b> Tabel Perkembangan Nilai IKM.....	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 2024 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, 31 Januari 2025

Dekan FEB UB



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

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu faktor utama dalam menjaga hubungan yang harmonis dalam sebuah institusi. 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 masyarakat 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 2024 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.

### 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan SKM mengacu pada beberapa peraturan, antara lain:

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

### 1.3. Maksud dan 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 layanan yang memerlukan perbaikan dan peningkatan mutu layanan;
3. Mengumpulkan saran dan masukan dari seluruh stakeholder;
4. Memonitoring dan mengevaluasi tingkat kualitas layanan;
5. Mendukung Reformasi Birokrasi UB untuk memenuhi standar akuntabilitas dan transparansi di lingkungan FEB UB dalam rangka pembangunan Zona Integritas (ZI)

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. Adapun target sasaran SKM tahun 2024 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.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM di FEB UB pada tahun 2024 dilakukan oleh seluruh unit pelayanan di lingkungan FEB UB yaitu pada bulan Januari sampai dengan Desember 2024. Pada tahun 2024, UB telah mengembangkan aplikasi SKM terintegrasi berbasis web yang dipergunakan mulai Bulan April 2024. Sehingga pelaksanaan SKM tahun 2024 dilaksanakan pada 2 periode pelaksanaan, yaitu pada periode bulan Januari-Maret 2024 menggunakan *Google Form* SKM dan pada periode bulan April-Desember 2024 menggunakan aplikasi SKM berbasis web. Pada aplikasi berbasis web tersebut terdapat perbedaan sebagai berikut:

Pelaksanaan SKM Tahun 2023	Pelaksanaan SKM Tahun 2024
Pelaksanaan SKM pada tahun 2023 menggunakan 1 (satu) <i>qr-code link</i> baik untuk SKM di Kampus Malang maupun Kampus Jakarta	Pelaksanaan SKM tahun 2024 dilakukan dengan menggunakan 2 (dua) <i>qr-code link</i> , yaitu: 1. SKM FEB UB dapat diakses pada tautan <a href="https://s.ub.ac.id/skmfeb">https://s.ub.ac.id/skmfeb</a> 2. SKM UB Kampus Jakarta dapat diakses pada tautan <a href="https://ikm.ub.ac.id/survei/?data=eyJpZF91bml0ljojMTAiLCJ1bml0X2FrdGlmljojVUIqS2FtcHVzIEpha2FydGEifQ==">https://ikm.ub.ac.id/survei/?data=eyJpZF91bml0ljojMTAiLCJ1bml0X2FrdGlmljojVUIqS2FtcHVzIEpha2FydGEifQ==</a>
Pada SKM 2023, terdapat seluruh pilihan program studi baik program studi di lingkungan Kampus Malang maupun Kampus Jakarta	Pada SKM tahun 2024, pilihan program studi hanya ada pada SKM FEB UB. Sedangkan pada SKM UB Kampus Jakarta belum terdapat pilihan program studi

#### 2.2. Metode Pengumpulan 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

##### 2.2.1. 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 9 (sembilan) 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 layanan.

NO	UNSUR-UNSUR PELAYANAN
3.	Kecepatan waktu pelayanan.
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)
5.	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan
6.	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
7.	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan
8.	Kualitas sarana dan prasarana.
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

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

$$Bobot\ Tertimbang = \frac{1}{jumlah\ unsur\ layanan} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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:

$$Konversi\ IKM = IKM \times 25$$

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

### 2.2.2. 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 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

NO	UNSUR-UNSUR PELAYANAN	R Tabel	R Hitung	Hasil Uji Validitas
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	0.065	0.860	Valid
2.	Kemudahan prosedur layanan.	0.065	0.857	Valid
3.	Kecepatan waktu pelayanan.	0.065	0.856	Valid
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	0.065	0.733	Valid
5.	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	0.065	0.872	Valid
6.	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	0.065	0.870	Valid
7.	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	0.065	0.813	Valid
8.	Kualitas sarana dan prasarana.	0.065	0.771	Valid
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	0.065	0.838	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, maka dapat dinyatakan bahwa laporan SKM FEB UB tahun 2024 adalah **valid**.

### 2.2.3. 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 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4 Hasil Uji Reabilitas

Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Koefisien R	Hasil Uji Reabilitas
0.920	0.700	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reabilitas di atas, maka dapat dinyatakan bahwa laporan SKM FEB UB tahun 2024 **reliabel**.

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data SKM FEB UB dilaksanakan di tempat-tempat layanan di seluruh Departemen, Program Studi, Lembaga dan Unit Kerja di lingkungan FEB UB dengan menggunakan *qr-code link*. Pengisian kuisisioner dilakukan oleh responden dengan cara memindai *qr-code* SKM yang telah disediakan pada meja pelayanan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan pengambilan data dapat dilakukan oleh operator IKM fakultas pada melalui tautan <https://ikm.ub.ac.id/index/home> secara *real time*.

#### **2.4. Waktu Pelaksanaan SKM**

SKM tahun 2024 dilakukan mulai bulan Januari hingga Desember 2024, dengan rincian sebagai berikut:

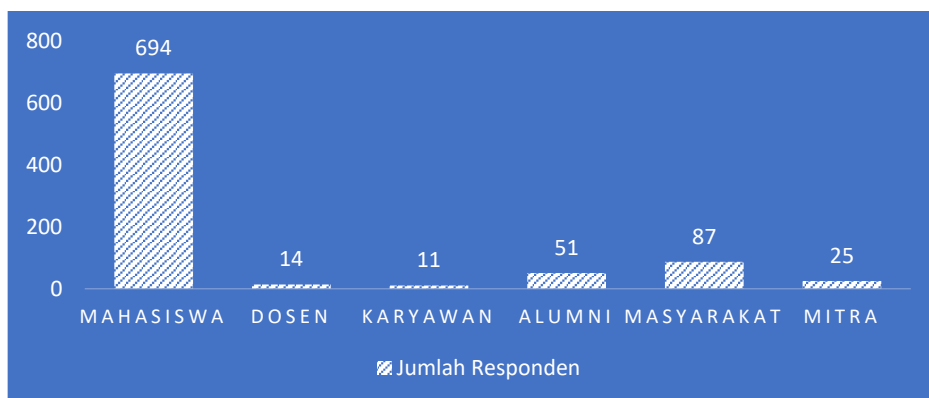
1. Pengisian SKM tahap pertama dilakukan pada bulan Januari – Maret 2024 menggunakan tautan *google form* SKM
2. Pengisian SKM tahap kedua dilakukan pada bulan April – Desember 2024 menggunakan aplikasi SKM terintegrasi berbasis web
3. Pengumpulan dan pengolahan data dilaksanakan pada bulan Januari 2025
4. Penyusunan laporan SKM pada bulan Maret 2025

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1. Profil Responden

Berdasarkan hasil isian kuisisioner SKM FEB UB tahun 2024, jumlah responden yang mengikuti survei sebanyak 882 responden dengan 694 mahasiswa, 14 dosen, 11 karyawan, 51 alumni, 87 masyarakat, dan 25 mitra sebagaimana gambar di bawah ini.



Gambar 1 Sebaran Responden FEB UB Berdasarkan Status Responden

#### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat FEB UB

Hasil perhitungan SKM FEB UB Tahun 2024 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.	3.75	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	3.71	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.64	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.65	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3.74	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3.74	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.69	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3.80	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.71	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,68			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,68 \times 25 = 91,94$			
Mutu Pelayanan = 91,94			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

## Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Tabel di atas menunjukkan bahwa semua unsur layanan di **FEB UB** mendapatkan penilaian **sangat baik** dari responden dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **91,94**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai paling tinggi yang diberikan oleh pengguna layanan adalah unsur Kualitas sarana dan prasarana dengan nilai **3,80**.

Pada UB Kampus Jakarta, hasil SKM tahun 2024 menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 6** Nilai IKM terhadap Layanan UB Kampus Jakarta

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.82	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	3.82	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.82	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.82	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3.82	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3.82	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.82	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3.73	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.82	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,77			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,77 \times 25 = 94,25$			
Mutu Pelayanan = 94,25			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

## UB Kampus Jakarta



Tabel di atas menunjukkan bahwa semua unsur layanan di **UB Kampus Jakarta** mendapatkan penilaian **sangat baik** dari responden dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **94,25**. 8 (delapan) dari 9 (sembilan) unsur layanan di UB Kampus Jakarta mendapatkan nilai tinggi yang diberikan oleh pengguna layanan yaitu dengan nilai **3,82**.

### 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Program Studi

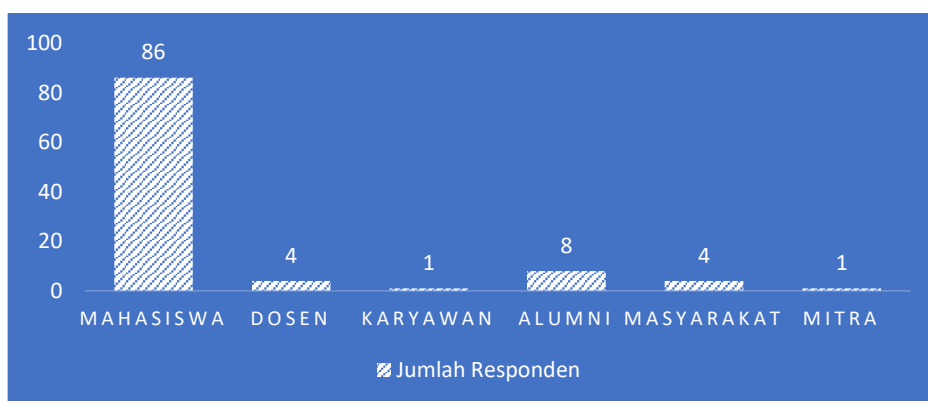
Berdasarkan hasil Analisa SKM pada sub bab 3.2, secara umum rata-rata nilai IKM terhadap layanan di lingkungan FEB UB Kampus Malang dan UB Kampus Jakarta adalah **91,94 dan 94,25** dengan kategori **sangat baik**. Nilai IKM tahun 2024 di tingkat Departemen dan Program Studi secara detail dapat dilihat pada penjelasan di bawah ini.

#### 3.3.1. Departemen Manajemen

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Departemen Manajemen adalah sebanyak 104 responden. Sebaran responden Departemen Manajemen berdasarkan status responden yaitu berasal dari 86 mahasiswa, 4 dosen, 1 karyawan, 8 alumni, 4 masyarakat dan 1 mitra. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 7** Sebaran Responden SKM Departemen Manajemen FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	86
Dosen	4
Karyawan	1
Alumni	8
Masyarakat	4
Mitra	1
<b>Total</b>	<b>104</b>



**Gambar 2** Sebaran Responden Departemen Manajemen FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, Departemen Manajemen mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 91,57 dengan kategori **A (sangat baik)**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,79, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dan kewajaran biaya/tarif dalam layanan dengan nilai 3,62. Nilai IKM Departemen Manajemen tahun 2024 mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa Departemen Manajemen telah melakukan

peningkatan kualitas pelayanan. Secara detail, nilai IKM Departemen Manajemen tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 8** Nilai IKM terhadap Layanan Departemen Manajemen

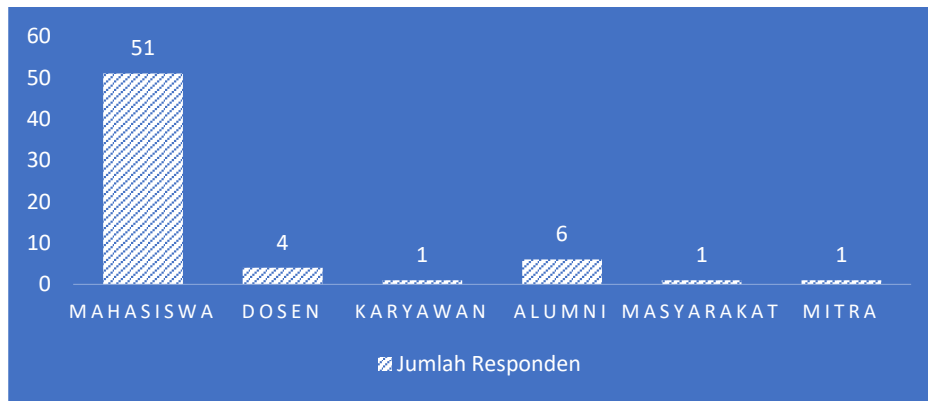
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,75	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	3,69	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,62	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3,62	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,72	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,70	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,63	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3,79	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,66	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,66			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,66 \times 25 = 91,57$			
Mutu Pelayanan = 91,57			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 3.3.2. Sarjana Manajemen

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Program Studi Sarjana Manajemen (PSSM) adalah sebanyak 64 responden. Sebaran responden PS S1 Manajemen berdasarkan status responden yaitu berasal dari 51 mahasiswa, 4 dosen, 1 karyawan, 6 alumni, 1 masyarakat dan 1 mitra. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 9** Sebaran Responden SKM PSSM FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	51
Dosen	4
Karyawan	1
Alumni	6
Masyarakat	1
Mitra	1
<b>Total</b>	<b>64</b>



Gambar 3 Sebaran Responden PSSM FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PSSM mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 92,34 dengan kategori **A (sangat baik)**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dengan nilai 3,78, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan dengan nilai 3,59. Nilai IKM PSSM tahun 2024 mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa PSSM telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Secara detail, nilai IKM PSSM tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 10 Nilai IKM terhadap Layanan PSSM

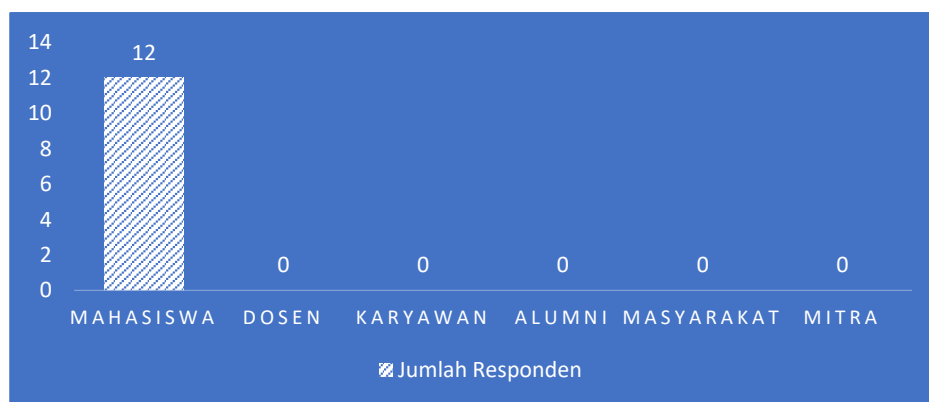
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,78	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	3,70	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,64	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3,66	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,77	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,75	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,59	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3,84	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,69	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,69			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,69 \times 25 = 92,34$			
Mutu Pelayanan = 92,34			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 3.3.3. Sarjana Kewirausahaan

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Program Studi Sarjana Kewirausahaan (PSSKWU) adalah sebanyak 12 responden yaitu berasal dari 12 mahasiswa. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 11** Sebaran Responden SKM PSSKWU FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	12
Dosen	0
Karyawan	0
Alumni	0
Masyarakat	0
Mitra	0
<b>Total</b>	<b>12</b>



**Gambar 4** Sebaran Responden PSSKWU FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PSSKWU mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 90,75 dengan kategori **A (sangat baik)**. Sebanyak 4 unsur layanan yang mendapatkan nilai tinggi yaitu dengan nilai 3,75, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kewajaran biaya/tarif dalam layanan dengan nilai 3,42. Nilai IKM PSSKWU tahun 2024 mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa PSSKWU telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Secara detail, nilai IKM PSSKWU tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 12** Nilai IKM terhadap Layanan PSSKWU

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,67	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	3,75	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,58	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3,42	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,67	A

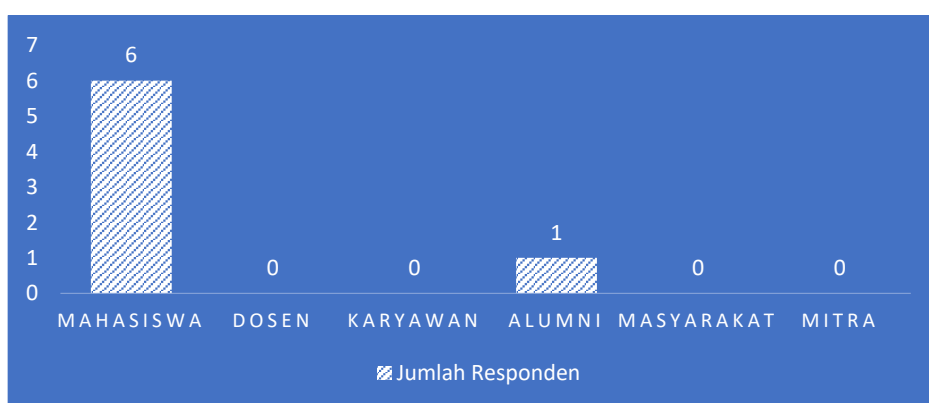
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,75	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,67	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3,75	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,75	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,63			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,63 \times 25 = 90,75$			
Mutu Pelayanan = 90,75			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

#### 3.3.4. Magister Manajemen

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Program Studi Magister Manajemen (PSMM) adalah sebanyak 7 responden. Sebaran responden PSMM berdasarkan status responden yaitu berasal dari 6 mahasiswa dan 1 alumni. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 13** Sebaran Responden SKM PSMM FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	6
Dosen	0
Karyawan	0
Alumni	1
Masyarakat	0
Mitra	0
<b>Total</b>	<b>12</b>



**Gambar 5** Sebaran Responden PSMM FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PSMM mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 93,89 dengan kategori **A (sangat baik)**. Sebagian besar unsur layanan yang mendapatkan nilai tinggi yaitu dengan nilai 3,86. Nilai IKM PSMM tahun 2024 mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Hal ini

menunjukkan bahwa PSMM telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Secara detail, nilai IKM PSMM tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 14** Nilai IKM terhadap Layanan PSMM

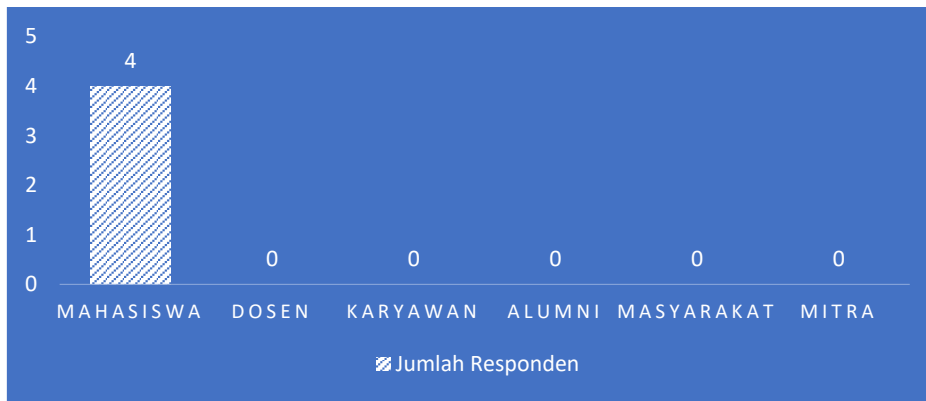
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,86	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	3,57	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,57	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3,86	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,86	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,86	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,86	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3,86	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,86	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,76			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,76 \times 25 = 93,89$			
Mutu Pelayanan = 93,89			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 3.3.5. Doktor Ilmu Manajemen

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Program Studi Doktor Ilmu Manajemen (PSDIM) adalah sebanyak 4 responden yaitu berasal dari 4 mahasiswa. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 15** Sebaran Responden SKM PSDIM FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	4
Dosen	0
Karyawan	0
Alumni	0
Masyarakat	0
Mitra	0
<b>Total</b>	<b>4</b>



Gambar 6 Sebaran Responden PSDIM FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PSDIM mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 79,75 dengan kategori **B (baik)**. Nilai IKM PSDIM tahun 2024 mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Namun demikian, nilai IKM PSDIM tahun 2024 masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, PSDIM perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kecepatan waktu pelayanan agar kedepannya PSDIM dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PSDIM tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 16 Nilai IKM terhadap Layanan PSDIM

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,25	B
2	Kemudahan prosedur layanan.	3,25	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,00	C
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	2,75	C
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,25	B
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,25	B
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,25	B
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3,50	B
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,25	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,19			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,19 \times 25 = 79,75$			
Mutu Pelayanan = 79,75			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

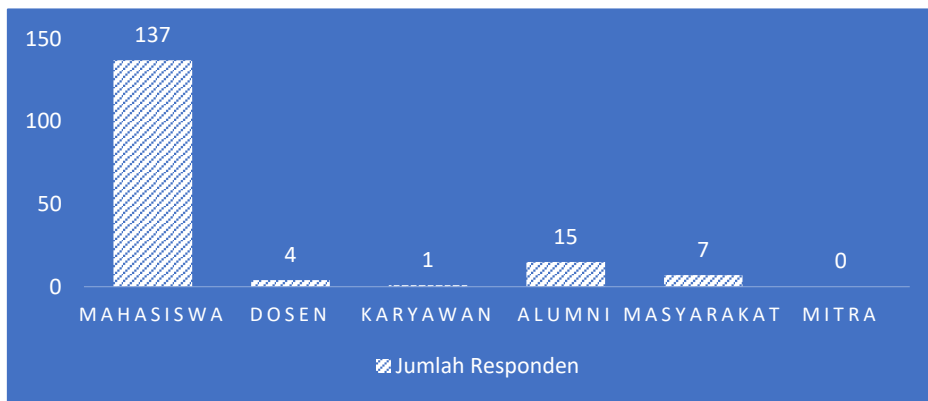
### 3.3.6. Departemen Ilmu Ekonomi

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Departemen Ilmu Ekonomi adalah sebanyak 164 responden. Sebaran responden Departemen Ilmu Ekonomi berdasarkan status responden yaitu berasal dari 137 mahasiswa, 4 dosen, 1 karyawan, 15 alumni, dan 7

masyarakat. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 17** Sebaran Responden SKM Departemen Ilmu Ekonomi FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	137
Dosen	4
Karyawan	1
Alumni	15
Masyarakat	7
Mitra	0
<b>Total</b>	<b>164</b>



Gambar 7 Sebaran Responden Departemen Ilmu Ekonomi FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, Departemen Ilmu Ekonomi mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 92,29 dengan kategori **A (sangat baik)**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tinggi yaitu kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,80, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kewajaran biaya/tarif dalam layanan dan perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan dengan nilai 3,68. Nilai IKM Departemen Ilmu Ekonomi tahun 2024 mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa Departemen Ilmu Ekonomi telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Secara detail, nilai IKM Departemen Ilmu Ekonomi tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 18** Nilai IKM terhadap Layanan Departemen Ilmu Ekonomi

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,71	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	3,71	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,70	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3,68	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,74	A

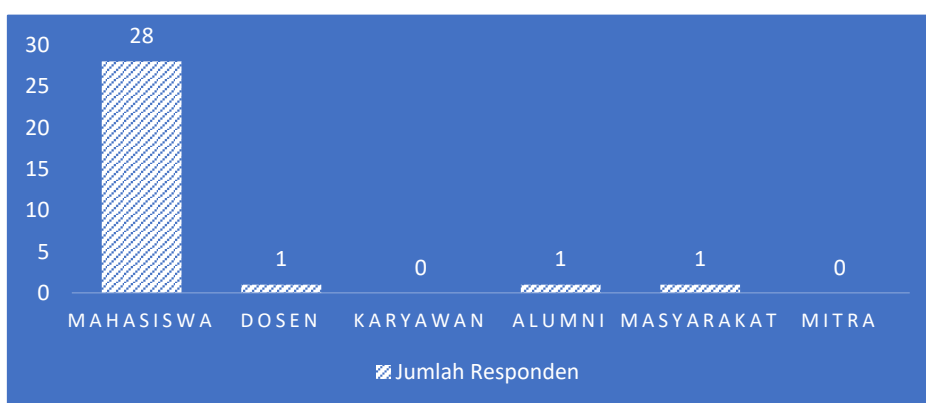
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,74	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,68	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3,80	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,73	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,69			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,69 \times 25 = 92,29$			
Mutu Pelayanan = 92,29			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 3.3.7. Sarjana Ekonomi Pembangunan

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Program Studi Sarjana Ekonomi Pembangunan (PSSEP) adalah sebanyak 31 responden. Sebaran responden PSSEP berdasarkan status responden yaitu berasal dari 28 mahasiswa, 1 dosen, 1 alumni, dan 1 masyarakat. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 19** Sebaran Responden SKM PSSEP FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	28
Dosen	1
Karyawan	0
Alumni	1
Masyarakat	1
Mitra	0
<b>Total</b>	<b>31</b>



**Gambar 8** Sebaran Responden PSSEP FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PSSEP mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 95,45 dengan kategori **A (sangat baik)**. Sebanyak 2 unsur layanan yang mendapatkan nilai tinggi yaitu kemudahan prosedur layanan dan kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,90, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai rendah adalah Kecepatan waktu pelayanan dan perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan

terkait keramahan dengan nilai 3,77. Nilai IKM PSSEP tahun 2024 mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa PSSEP telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Secara detail, nilai IKM PSSEP tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 20** Nilai IKM terhadap Layanan PSSEP

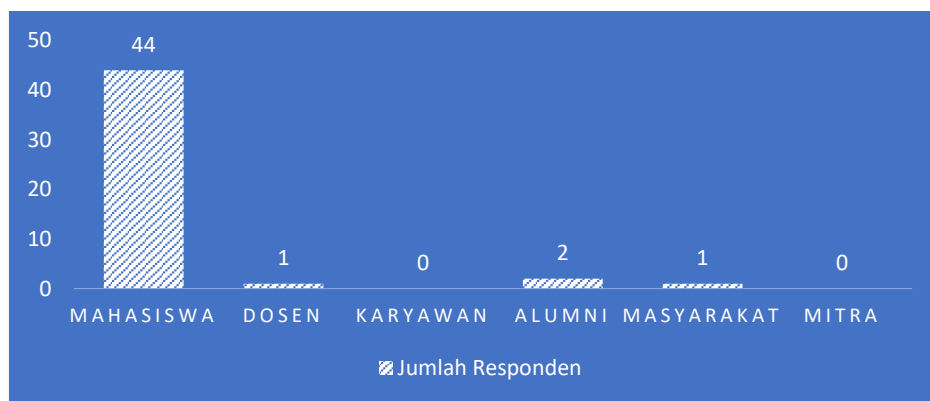
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,87	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	3,90	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,77	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3,84	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,87	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,87	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,77	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3,90	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,84	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,82			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,82 \times 25 = 95,45$			
Mutu Pelayanan = 95,45			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 3.3.8. Sarjana Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Program Studi Sarjana Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan (PSSEKP) adalah sebanyak 48 responden. Sebaran responden Departemen Ilmu Ekonomi berdasarkan status responden yaitu berasal dari 44 mahasiswa, 1 dosen, 2 alumni, dan 1 masyarakat. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 21** Sebaran Responden SKM PSSEKP FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	44
Dosen	1
Karyawan	0
Alumni	2
Masyarakat	1
Mitra	0
<b>Total</b>	<b>48</b>



Gambar 9 Sebaran Responden PSSEKP FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PSSEKP mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 94,13 dengan kategori **A (sangat baik)**. Sebanyak 2 unsur layanan yang mendapatkan nilai tinggi yaitu Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan dan kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,83, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai paling rendah adalah Kewajaran biaya/tarif dalam layanan dengan nilai 3,71. Nilai IKM PSSEKP tahun 2024 mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa PSSEKP telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Secara detail, nilai IKM PSSEKP tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 22 Nilai IKM terhadap Layanan PSSEKP

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,81	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	3,81	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,81	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3,71	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,83	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,79	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,79	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3,83	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,81	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,77			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,77 \times 25 = 94,13$			
Mutu Pelayanan = 94,13			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

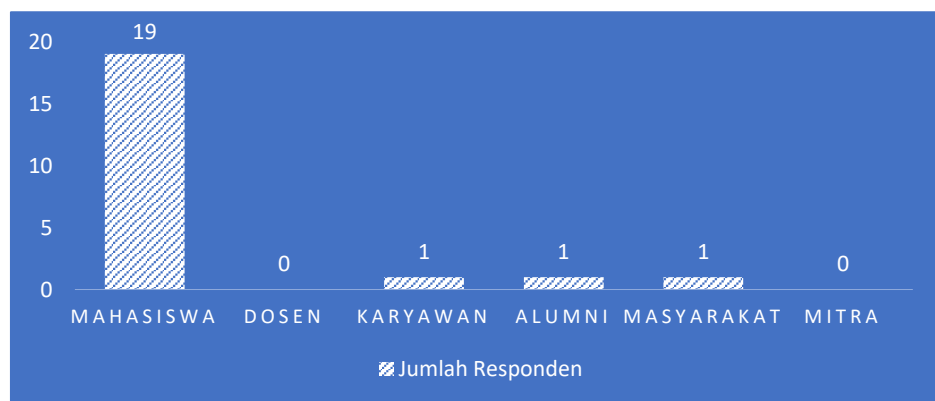
### 3.3.9. Sarjana Ekonomi Islam

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Program Studi Sarjana Ekonomi Islam (PSSEKIS) adalah

sebanyak 22 responden. Sebaran responden PSSEKIS berdasarkan status responden yaitu berasal dari 19 mahasiswa, 1 karyawan, 1 alumni, dan 1 masyarakat. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 23** Sebaran Responden SKM PSSEKIS FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	19
Dosen	0
Karyawan	1
Alumni	1
Masyarakat	1
Mitra	0
<b>Total</b>	<b>22</b>



Gambar 10 Sebaran Responden PSSEKIS FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PSSEKIS mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 94,00 dengan kategori **A (sangat baik)**. unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,86, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai rendah adalah kemudahan prosedur layanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,73. Nilai IKM PSSEKIS tahun 2024 mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa PSSEKIS telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Secara detail, nilai IKM PSSEKIS tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 24** Nilai IKM terhadap Layanan PSSEKIS

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,77	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	3,73	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,77	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3,82	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,77	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,77	A

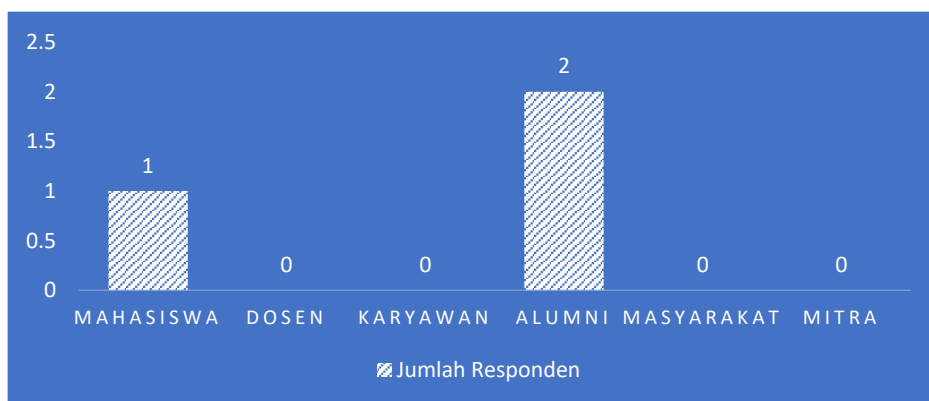
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,82	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3,86	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,73	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,76			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,76 \times 25 = 94,00$			
Mutu Pelayanan = 94,00			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 3.3.10. Magister Ilmu Ekonomi

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Program Studi Magister Ilmu Ekonomi (PSMIE) adalah sebanyak 3 responden. Sebaran responden PSMIE berdasarkan status responden yaitu berasal dari 1 mahasiswa dan 2 alumni. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

Tabel 25 Sebaran Responden SKM PSMIE FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	1
Dosen	0
Karyawan	0
Alumni	2
Masyarakat	0
Mitra	0
<b>Total</b>	<b>3</b>



Gambar 11 Sebaran Responden PSMIE FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PSMIE mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 82,50 dengan kategori **B (baik)**. Semua unsur layanan di PSMIE mendapatkan nilai 3,33. Nilai IKM PSMIE tahun 2024 mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Namun demikian, keseluruhan penilaian kualitas layanan pada PSMIE masih dalam kategori **baik**. Dalam hal ini, PSMIE perlu melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada

stakeholder agar kedepannya PSMIE dapat meningkatkan kualitas layanan. Secara detail, nilai IKM PSMIE tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 26** Nilai IKM terhadap Layanan PSMIE

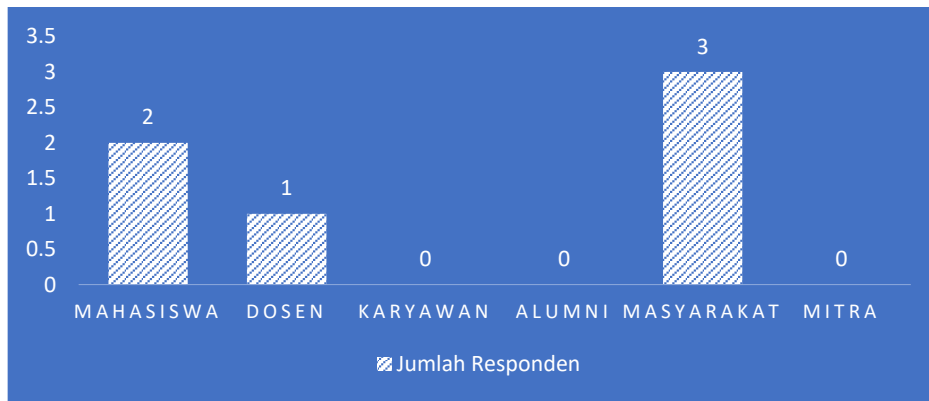
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,33	B
2	Kemudahan prosedur layanan.	3,33	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,33	B
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3,33	B
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,33	B
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,33	B
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,33	B
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3,33	B
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,33	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,30			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,30 \times 25 = 82,50$			
Mutu Pelayanan = 82,50			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

### 3.3.11. Doktor Ilmu Ekonomi

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi (PSDIE) adalah sebanyak 6 responden. Sebaran responden PSDIE berdasarkan status responden yaitu berasal dari 2 mahasiswa, 1 dosen, dan 3 masyarakat. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 27** Sebaran Responden SKM PSDIE FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	2
Dosen	1
Karyawan	0
Alumni	0
Masyarakat	3
Mitra	0
<b>Total</b>	<b>6</b>



Gambar 12 Sebaran Responden PSDIE FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PSDIE mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 99,00 dengan kategori **A (sangat baik)**. Semua unsur layanan pada PSDIA mendapatkan nilai tinggi yaitu 4,00. Nilai IKM PSDIE tahun 2024 mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa PSDIE telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Secara detail, nilai IKM PSDIE tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 28 Nilai IKM terhadap Layanan PSDIE

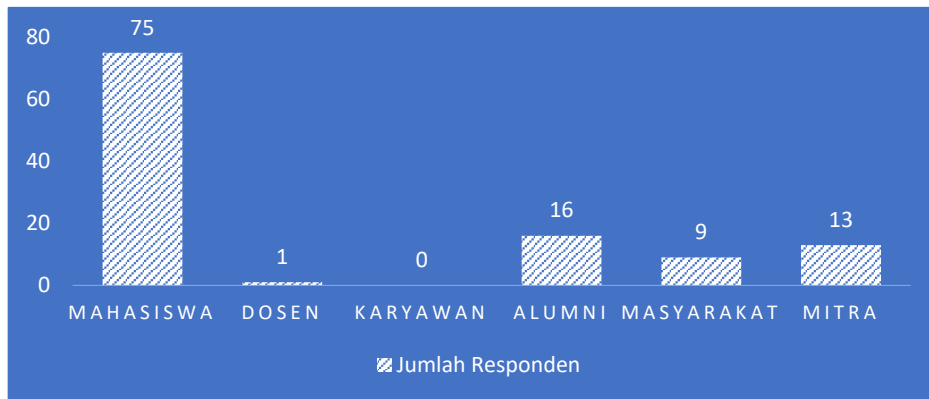
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4,00	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	4,00	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	4,00	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	4,00	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	4,00	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	4,00	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4,00	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	4,00	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	4,00	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,96			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,96 \times 25 = 99,00$			
Mutu Pelayanan = 99,00			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 3.3.12. Departemen Akuntansi

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Departemen Akuntansi adalah sebanyak 114 responden. Sebaran responden Departemen Akuntansi berdasarkan status responden yaitu berasal dari 75 mahasiswa, 1 dosen, 16 alumni, 9 masyarakat, dan 13 mitra. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 29** Sebaran Responden SKM Departemen Akuntansi FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	75
Dosen	1
Karyawan	0
Alumni	16
Masyarakat	9
Mitra	13
<b>Total</b>	<b>114</b>



**Gambar 13** Sebaran Responden Departemen Akuntansi FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, Departemen Akuntansi mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 91,33 dengan kategori **A (sangat baik)**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,77, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 3,54. Nilai IKM Departemen Akuntansi tahun 2024 mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa Departemen Akuntansi telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Secara detail, nilai IKM Departemen Akuntansi tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 30** Nilai IKM terhadap Layanan Departemen Akuntansi

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,73	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	3,64	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,54	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3,64	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,71	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,70	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,66	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3,77	A

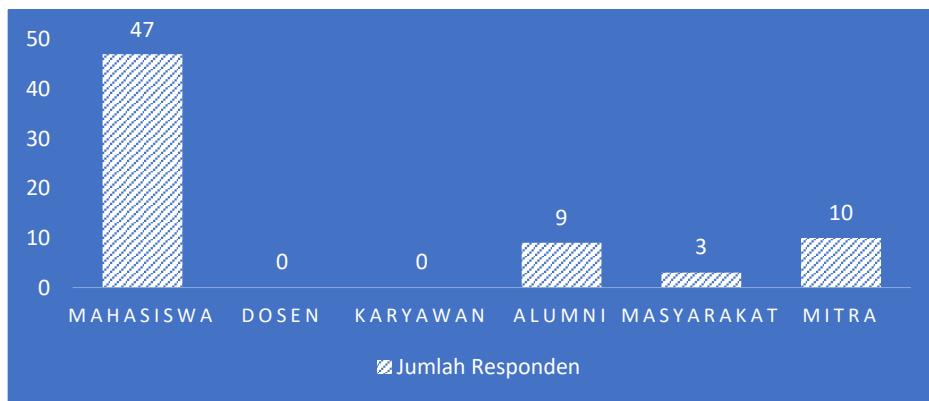
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,65	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,65			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,65 \times 25 = 91,33$			
Mutu Pelayanan = 91,33			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 3.3.13. Sarjana Akuntansi

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Program Studi Sarjana Akuntansi (PSSA) adalah sebanyak 69 responden. Sebaran responden PSSA berdasarkan status responden yaitu berasal dari 47 mahasiswa, 9 alumni, 3 masyarakat, dan 10 mitra. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 31** Sebaran Responden SKM PSSA FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	47
Dosen	0
Karyawan	0
Alumni	9
Masyarakat	3
Mitra	10
<b>Total</b>	<b>69</b>



**Gambar 14** Sebaran Responden PSSA FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PSSA mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 91,71 dengan kategori **A (sangat baik)**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,81, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai rendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 3,57. Nilai IKM PSSA tahun 2024 mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa PSSA telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Secara detail, nilai IKM PSSA tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 32** Nilai IKM terhadap Layanan PSSA

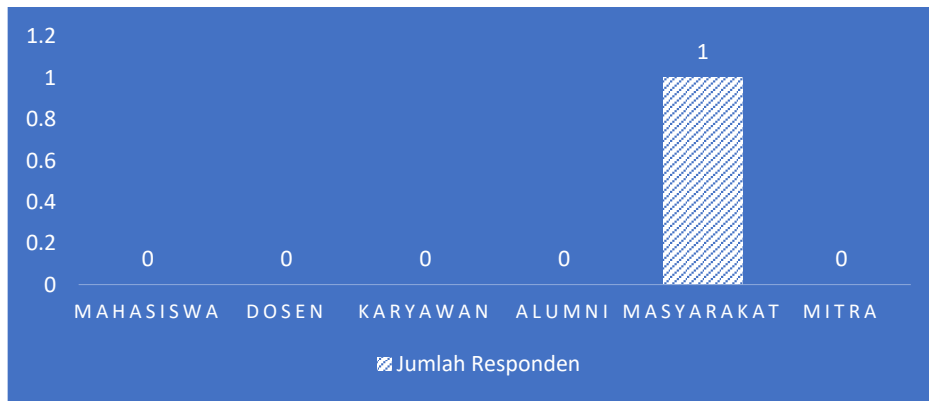
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,71	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	3,70	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,57	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3,64	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,72	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,71	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,68	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3,81	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,67	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,67			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,67 \times 25 = 91,71$			
Mutu Pelayanan = 91,71			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 3.3.14. Pendidikan Profesi Akuntansi

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Program Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk) adalah sebanyak 1 responden yaitu berasal dari 1 masyarakat. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 33** Sebaran Responden SKM PPAk FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	0
Dosen	0
Karyawan	0
Alumni	0
Masyarakat	1
Mitra	0
<b>Total</b>	<b>1</b>



Gambar 15 Sebaran Responden PPAk FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PPAk mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 99,00 dengan kategori **A (sangat baik)**. Semua unsur layanan di PPAk mendapatkan nilai tinggi yaitu 4,00. Nilai IKM PPAk tahun 2024 mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa PPAk telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Secara detail, nilai IKM PPAk tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 34 Nilai IKM terhadap Layanan PPAk

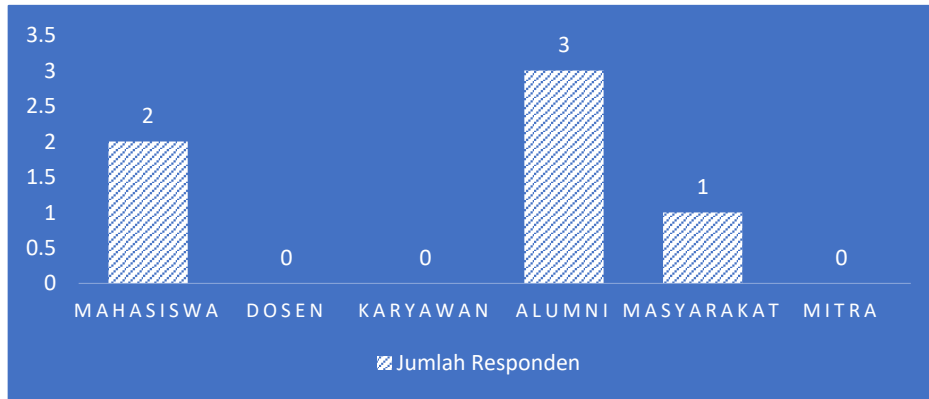
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	4,00	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	4,00	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	4,00	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	4,00	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	4,00	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	4,00	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	4,00	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	4,00	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	4,00	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,96			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,96 \times 25 = 99,00$			
Mutu Pelayanan = 99,00			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 3.3.15. Magister Akuntansi

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Program Studi Magister Akuntansi (PSMA) adalah sebanyak 6 responden. Sebaran responden PSMA berdasarkan status responden yaitu berasal dari 2 mahasiswa, 3 alumni, dan 1 masyarakat. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 35** Sebaran Responden SKM PSMA FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	2
Dosen	0
Karyawan	0
Alumni	3
Masyarakat	1
Mitra	0
<b>Total</b>	<b>6</b>



Gambar 16 Sebaran Responden PSMA FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PSMA mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 86,17 dengan kategori **B (baik)**. Sebanyak 3 unsur layanan yang mendapatkan nilai tinggi yaitu Kewajaran biaya/tarif dalam layanan, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 3,67, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai rendah adalah kecepatan waktu pelayanan dan kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,17. Nilai IKM PSMA tahun 2024 mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa PSMA telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Secara detail, nilai IKM PSMA tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 36** Nilai IKM terhadap Layanan PSMA

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,50	B
2	Kemudahan prosedur layanan.	3,50	B
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,17	B
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3,67	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,50	B
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,17	B

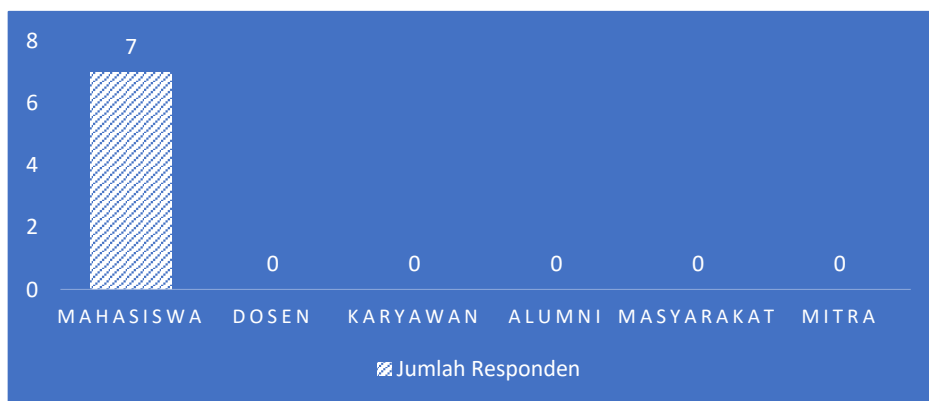
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,50	B
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3,67	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,67	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,45			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,45 \times 25 = 86,17$			
Mutu Pelayanan = 86,17			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>B (Baik)</b>			

### 3.3.16. Doktor Ilmu Akuntansi

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap Program Studi Doktor Ilmu Akuntansi (PSDIA) adalah sebanyak 7 responden yaitu berasal dari 7 mahasiswa. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 37** Sebaran Responden SKM PSDIA FEB UB Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	7
Dosen	0
Karyawan	0
Alumni	0
Masyarakat	0
Mitra	0
<b>Total</b>	<b>7</b>



**Gambar 17** Sebaran Responden PSDIA FEB UB tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, PSDIA mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 92,32 dengan kategori **A (sangat baik)**. Sebanyak 2 unsur layanan yang mendapatkan nilai tinggi yaitu dengan nilai 3,86, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kecepatan waktu pelayanan dengan nilai 3,29. Nilai IKM PSDIA tahun 2024 mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa PSDIA telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Secara detail, nilai IKM PSDIA tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 38** Nilai IKM terhadap Layanan PSDIA

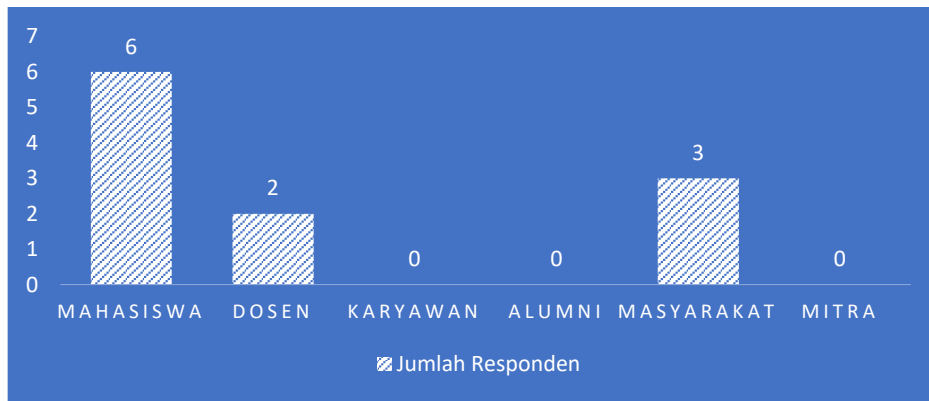
NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,86	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	3,71	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,29	B
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3,71	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,86	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,86	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,57	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3,86	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,43	B
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,69			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,69 \times 25 = 92,32$			
Mutu Pelayanan = 92,32			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

### 3.3.17. UB Kampus Jakarta

Berdasarkan data SKM tahun 2024, jumlah responden yang melakukan penilaian layanan terhadap UB Kampus Jakarta adalah sebanyak 11 responden. Sebaran responden UB Kampus Jakarta berdasarkan status responden yaitu berasal dari 6 mahasiswa, 2 dosen, dan 3 masyarakat. Sebaran responden tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar di bawah ini:

**Tabel 39** Sebaran Responden SKM UB Kampus Jakarta Tahun 2024

Status Responden	Jumlah Responden
Mahasiswa	6
Dosen	2
Karyawan	0
Alumni	0
Masyarakat	3
Mitra	0
<b>Total</b>	<b>11</b>



Gambar 18 Sebaran Responden UB Kampus Jakarta tahun 2024

Berdasarkan hasil perhitungan IKM, UB Kampus Jakarta mendapatkan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 95,25 dengan kategori **A (sangat baik)**. Sebanyak 8 unsur layanan yang mendapatkan nilai 3,82, sedangkan unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,73. Nilai IKM UB Kampus Jakarta tahun 2024 mengalami kenaikan apabila dibandingkan dengan nilai IKM tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa UB Kampus Jakarta telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Secara detail, nilai IKM UB Kampus Jakarta tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 40 Nilai IKM terhadap Layanan UB Kampus Jakarta

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3.82	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	3.82	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3.82	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3.82	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3.82	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3.82	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3.82	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3.73	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3.82	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,77			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,77 \times 25 = 94,25$			
Mutu Pelayanan = 94,25			
Kinerja Unit Pelayanan = <b>A (Sangat Baik)</b>			

## BAB IV

### RENCANA TINDAK LANJUT

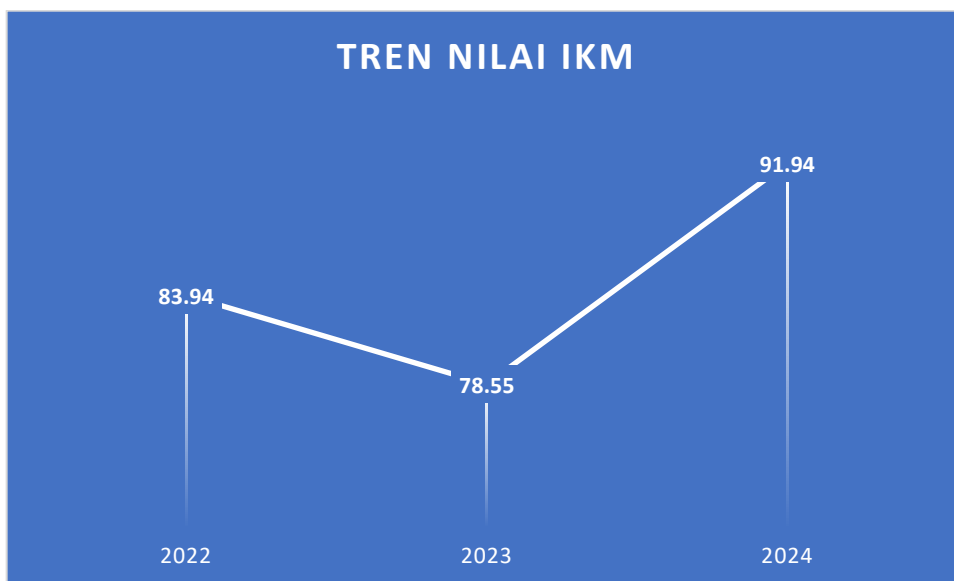
#### 4.1. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis SKM tahun 2024, terdapat beberapa saran dan rekomendasi sebagai berikut:

1. Perlu adanya peninjauan kembali dan perbaikan aplikasi SKM berbasis web untuk UB Kampus Jakarta, karena pada kuisioner belum terdapat pilihan untuk program studi.
2. Dalam upaya untuk meningkatkan jumlah responden, petugas layanan di tingkat fakultas, departemen, dan program studi supaya tetap mengarahkan setiap pengguna layanan untuk mengisi SKM setelah mendapatkan layanan.
3. Perawatan dan pembaharuan sarana prasarana penunjang akademik perlu diperhatikan dan ditindaklanjuti.

#### 4.2. Tren Nilai SKM

Perkembangan nilai IKM FEB UB dalam 3 tahun terakhir mengalami perubahan dari tahun sebelumnya. Secara berturut-turut nilai IKM FEB UB adalah 85.66 di tahun 2022, 78,55 pada tahun 2023 dan 91,94 pada tahun 2024 sebagaimana dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



*Gambar 19 Grafik Tren Nilai IKM*

Secara detail perkembangan nilai IKM departemen dan program studi di tingkat Program Studi di lingkungan FEB UB dan UB Kampus Jakarta ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 41** Tabel Perkembangan Nilai IKM

No	Departemen / Program Studi	Tahun 2022		Tahun 2023		Tahun 2024	
		Nilai IKM	Mutu Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan
1.	Departemen Ilmu Ekonomi	84.08	B	78.49	B	92.3	A
2.	Sarjana Ekonomi Pembangunan	84.05	B	78.25	B	96.3	A

No	Departemen / Program Studi	Tahun 2022		Tahun 2023		Tahun 2024	
		Nilai IKM	Mutu Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan
3.	Sarjana Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan	84.54	B	78.10	B	94.1	A
4.	Sarjana Ekonomi Islam	82.22	B	77.37	B	94	A
5.	Magister Ilmu Ekonomi	86.34	B	82.87	B	82.5	B
6.	Doktor Ilmu Ekonomi	84.98	B	84.06	B	99	A
7.	Departemen Manajemen	83.97	B	77.88	B	91.5	A
8.	Sarjana Manajemen	83.11	B	77.08	B	92.2	A
9.	Sarjana Kewirausahaan	84.55	B	77.86	B	90.8	A
10.	Magister Manajemen	85.28	B	80.22	B	93.9	A
11.	Doktor Ilmu Manajemen	86.57	B	84.80	B	79.8	B
12.	Doktor Manajemen Kampus Jakarta	84.38	B	80.57	B	-	-
13.	Departemen Akuntansi	83.64	B	78.21	B	91.2	A
14.	Sarjana Akuntansi	82.57	B	78.05	B	91.5	A
15.	Pendidikan Profesi Akuntansi	82.69	B	81.61	B	99	A
16.	Magister Akuntansi	83.41	B	76.73	B	86.2	B
17.	Doktor Ilmu Akuntansi	87.93	B	83.39	B	92.3	A
18.	UB Kampus Jakarta	-	-	-	-	94.25	A

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

pelaksanaan SKM tahun 2024 terlaksana cukup baik dengan jumlah responden yang mengikuti survei sebanyak 893 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. Berdasarkan hasil analisis SKM tahun 2024, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap 9 (sembilan) unsur layanan di lingkungan FEB UB Kampus Malang dan UB Kampus Jakarta mendapatkan nilai dengan **kategori sangat baik yaitu dengan nilai IKM 91,94 dan 94,25**. Monitoring dan evaluasi terus dilakukan oleh seluruh departemen dan program studi di lingkungan FEB UB untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan baik dari sisi inovasi layanan berbasis teknologi, pembaharuan sarana prasarana, dan lain-lain.

Jumlah responden yang berpartisipasi pada SKM FEB UB telah melampaui syarat minimal PERMENPAN No. 14 tahun 2017, tetapi partisipasi responden SKM di level program studi tetap perlu ditingkatkan. Demikian pula dengan capaian IKM di level program studi telah mengalami peningkatan dibanding tahun 2023, sehingga kualitas layanan ini perlu terus dipertahankan bahkan terus ditingkatkan khususnya oleh pimpinan masing-masing Departemen dan Program Studi.

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.