



FACULTY of
ECONOMICS and
BUSINESS



DIKTISAINTEK
BERDAMPAK



**LAPORAN SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
2025**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
KATA PENGANTAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3. Maksud dan Tujuan	1
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1. Pelaksanaan SKM	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1. Profil Responden	5
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat FEB UB	5
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Program Studi	6
BAB IV RENCANA TINDAK LANJUT	7
4.1. Rencana Tindak Lanjut	7
4.2. Tren Nilai SKM	7
BAB V KESIMPULAN	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Sebaran Responden FEB UB Berdasarkan Status Responden.....	5
Gambar 2 Nilai IKM FEB UB Tahun 2025	6
Gambar 3 Tren Nilai IKM	7

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Unsur-unsur Pelayanan yang Dievaluasi.....	3
Tabel 2 Interpretasi Nilai IKM.....	4
Tabel 3 Nilai IKM terhadap Layanan FEB UB	5
Tabel 5 Nilai IKM per Program Studi.....	6
Tabel 6 Tabel Perkembangan Nilai IKM.....	7

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, Februari 2026

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 2025 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 2025 dilakukan oleh seluruh unit pelayanan di lingkungan FEB UB yaitu pada bulan Januari sampai dengan Desember 2025 menggunakan aplikasi SKM berbasis web yang dapat diakses melalui tautan <https://s.ub.ac.id/skmfeb>.

2.2. Metode Pengumpulan Data

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.
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:

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

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

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

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:

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

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

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 2025 dilakukan mulai bulan Januari hingga Desember 2025, dengan rincian sebagai berikut:

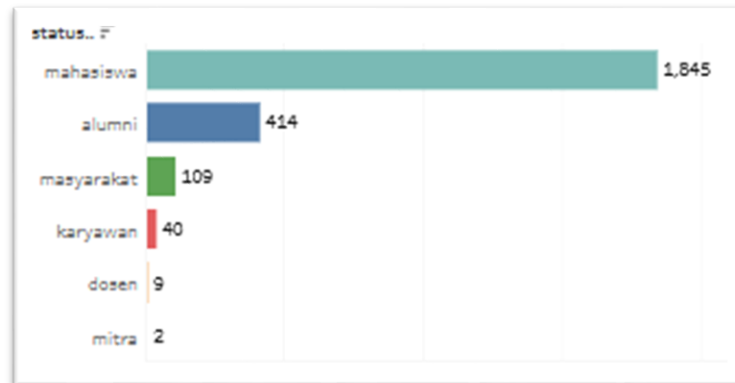
1. Pengisian SKM dilakukan pada bulan Januari – Desember 2025 menggunakan aplikasi SKM terintegrasi berbasis web
2. Pengumpulan dan pengolahan data dilaksanakan pada bulan Januari 2026
3. Penyusunan laporan SKM pada bulan Februari 2026

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Profil Responden

Berdasarkan hasil isian kuisioner SKM FEB UB tahun 2025, jumlah responden yang mengikuti survei sebanyak 2.419 responden dengan 1.845 mahasiswa, 9 dosen, 40 karyawan, 414 alumni, 109 masyarakat, dan 2 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 2025 dapat dilihat melalui tabel di bawah ini.

Tabel 3 Nilai IKM terhadap Layanan FEB UB

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3,960	A
2	Kemudahan prosedur layanan.	3,940	A
3	Kecepatan waktu pelayanan.	3,922	A
4	Kewajaran biaya/tarif dalam layanan. (jika ada biaya layanan)	3,854	A
5	Kesesuaian produk layanan dengan hasil yang diberikan	3,961	A
6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,944	A
7	Perilaku atau sikap petugas dalam pelayanan terkait keramahan	3,891	A
8	Kualitas sarana dan prasarana.	3,965	A
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan.	3,946	A
Nilai Indeks kepuasan adalah = 3,89			
Nilai IKM setelah dikonversi = $3,89 \times 25 = 97,35$			

NO	UNSUR LAYANAN	NILAI SURVEY PER UNSUR	MUTU LAYANAN
Mutu Pelayanan = 97,35			
Kinerja Unit Pelayanan = A (Sangat Baik)			



Gambar 2 Nilai IKM FEB UB Tahun 2025

Tabel dan gambar di atas menunjukkan bahwa semua unsur layanan di **FEB UB** mendapatkan penilaian **sangat baik** dari responden dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar **97,35**. Unsur layanan yang mendapatkan nilai paling tinggi yang diberikan oleh pengguna layanan adalah unsur Kualitas sarana dan prasarana dengan nilai **3,965**.

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 adalah **97,35** dengan kategori **sangat baik**. Nilai IKM setiap Program Studi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Nilai IKM per Program Studi

No	Departemen / Program Studi	Tahun 2025	
		Nilai IKM	Mutu Layanan
1.	Departemen Ilmu Ekonomi	97	A
2.	Sarjana Ekonomi Pembangunan	96	A
3.	Sarjana Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan	97	A
4.	Sarjana Ekonomi Islam	96	A
5.	Magister Ilmu Ekonomi	99	A
6.	Doktor Ilmu Ekonomi	99	A
7.	Departemen Manajemen	97	A
8.	Sarjana Manajemen	97	A
9.	Sarjana Kewirausahaan	98	A
10.	Magister Manajemen	97	A
11.	Doktor Ilmu Manajemen	99	A
12.	Departemen Akuntansi	98	A
13.	Sarjana Akuntansi	98	A
14.	Pendidikan Profesi Akuntansi	99	A
15.	Magister Akuntansi	98	A
16.	Doktor Ilmu Akuntansi	99	A

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

4.1. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisis SKM tahun 2025, terdapat beberapa saran dan rekomendasi sebagai berikut:

1. 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.
2. 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 78,55 pada tahun 2023, 91,94 pada tahun 2024 dan 97,30 pada tahun 2025 sebagaimana dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 3 Tren Nilai IKM

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

Tabel 5 Tabel Perkembangan Nilai IKM

No	Departemen / Program Studi	Tahun 2023		Tahun 2024		Tahun 2025	
		Nilai IKM	Mutu Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan
1.	Departemen Ilmu Ekonomi	78.49	B	92.3	A	97	A
2.	Sarjana Ekonomi Pembangunan	78.25	B	96.3	A	96	A

No	Departemen / Program Studi	Tahun 2023		Tahun 2024		Tahun 2025	
		Nilai IKM	Mutu Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan
3.	Sarjana Ekonomi, Keuangan, dan Perbankan	78.10	B	94.1	A	97	A
4.	Sarjana Ekonomi Islam	77.37	B	94	A	96	A
5.	Magister Ilmu Ekonomi	82.87	B	82.5	B	99	A
6.	Doktor Ilmu Ekonomi	84.06	B	99	A	99	A
7.	Departemen Manajemen	77.88	B	91.5	A	97	A
8.	Sarjana Manajemen	77.08	B	92.2	A	97	A
9.	Sarjana Kewirausahaan	77.86	B	90.8	A	98	A
10.	Magister Manajemen	80.22	B	93.9	A	97	A
11.	Doktor Ilmu Manajemen	84.80	B	79.8	B	99	A
12.	Departemen Akuntansi	78.21	B	91.2	A	98	A
13.	Sarjana Akuntansi	78.05	B	91.5	A	98	A
14.	Pendidikan Profesi Akuntansi	81.61	B	99	A	99	A
15.	Magister Akuntansi	76.73	B	86.2	B	98	A
16.	Doktor Ilmu Akuntansi	83.39	B	92.3	A	99	A

BAB V

KESIMPULAN

pelaksanaan SKM tahun 2025 terlaksana cukup baik dengan jumlah responden yang mengikuti survei sebanyak 2.419 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 2025, penilaian yang diberikan oleh responden terhadap 9 (sembilan) unsur layanan di lingkungan FEB UB Kampus Malang mendapatkan nilai dengan **kategori sangat baik yaitu dengan nilai IKM 97,35**. 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.

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.