

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PUBLIK BADAN LAYANAN UMUM
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



**Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja
2018**

Daftar Isi

1. Pendahuluan	1
2. Maksud dan Tujuan	2
3. Sasaran	2
4. Waktu dan Tempat	2
5. Metode Pengolahan Data	2
6. Hasil Survei	5
7. Kesimpulan	10

LAPORAN HASIL SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (PENGGUNA JASA)
DI UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
TAHUN 2018

1. PENDAHULUAN

Universitas Pendidikan Ganesha merupakan perguruan Tinggi Negeri terbesar di Bali Utara yang berada dibawah Dirjen Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) merupakan institusi pendidikan tinggi negeri yang mencetak sumber daya manusia dalam bidang kependidikan dan non-kependidikan. Sebelum tahun 2015 Undiksha berstatus Perguruan Tinggi Negeri Satuan Kerja (PTN-Satker), sementara mulai tahun 2015 Undiksha sudah menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU). Perubahan status Universitas Pendidikan Ganesha dari Satker biasa menjadi satker dengan Pengelolaan Keuangan BLU dimaksudkan agar Universitas Pendidikan Ganesha dapat mewujudkan pelayanan yang profesional, efektif dan efisien kepada masyarakat, serta pengelolaan keuangan yang lebih fleksibel berupa keeluasaan penerapan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang dikelola secara efisien, efektif dan ekonomis melalui perencanaan yang matang, pelaksanaan yang tepat dan pengawasan yang ketat dengan tanpa mengutamakan mencari keuntungan.

Dalam rangka penyusunan kebijakan pembinaan BLU terutama untuk meningkatkan kualitas layanan BLU kepada masyarakat serta mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, maka perlu dilakukan survei pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Survei dilakukan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan pengembangan SDM yang ada di Universitas Pendidikan Ganesha. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan baik di jasa layanan umum maupun pengembangan SDM yang masih perlu perbaikan

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Pelayanan Publik BLU Universitas Pendidikan Ganesha) dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di Universitas Pendidikan Ganesha sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

3. SASARAN

Sebagai sasaran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Pelayanan Publik BLU Universitas Pendidikan Ganesha) ini adalah mahasiswa, orang tua mahasiswa, dosen dan karyawan di lingkungan Universitas Pendidikan Ganesha. Tota jumlah responden yang memberikan jawaban terhadap kuesioner IKM adalah sejumlah 1.362.

4. WAKTU DAN TEMPAT

a. Waktu

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat IKM-Undiksha antara tanggal 1 Desember 2018 – 20 Desember 2018

b. Tempat

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di seluruh Fakultas dan Unit Kerja di Universitas Pendidikan Ganesha.

5. METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{array}{l} \text{Bobot Nilai} \\ \text{Tertimbang} \end{array} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Tabel 1.
Contoh Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1.									
2.									
3.									
Jml. Nilai Per Unsur									
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml. Kuesioner yang terisi									
NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111									*
									**

Keterangan:

U1 s.d. U9

- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : IKM Unit pelayanan X 25

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

Tabel 2.
Contoh Nilai Rata-Rata Unsur Dari Masing-Masing Unit Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Undiksha	3,45
2.	Prosedur layanan yang diberikan oleh Undiksha	2,65
3.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu yang diberikan oleh Undiksha	3,53
4.	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Undiksha	2,31
5.	Hasil pelayanan yang saudara dapatkan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Undiksha	1,55
6.	Kemampuan/kompetensi pelaksana layanan Undiksha dalam memberikan pelayanan	3,12
7.	Kesopanan dan keramahan pelaksana layanan Undiksha dalam memberikan pelayanan	2,13
8.	Maklumat/pengumuman/informasi tentang pelayanan yang diberikan oleh Undiksha	2,43
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan kepada Undiksha	3,21

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(3,45 \times 0,111) + (2,65 \times 0,111) + (3,53 \times 0,111) + (2,31 \times 0,111) + (1,55 \times 0,111) + (3,12 \times 0,111) + (2,13 \times 0,111) + (2,43 \times 0,111) + (3,21 \times 0,111) =$ **Nilai indeks adalah 2,706.**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $2,706 \times 25 = 67,65$
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**

Pedoman yang digunakan untuk menetapkan kinerja tersebut tertuang dalam tabel berikut.

Tabel 3.
Pedoman Kinerja Berdasarkan Nilai IKM

No.	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat baik

6. HASIL SURVEI

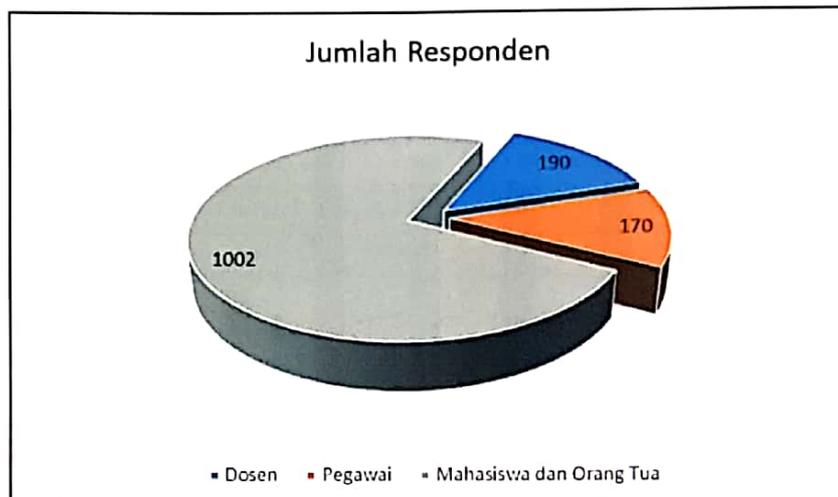
Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada 1 Desember 2018 – 20 Desember 2018 didapatkan hasil sebagai berikut.

a. Jumlah Responden Total IKM Undiksha

Responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa Undiksha) ini adalah sebanyak 1.362 atau 10% dari jumlah total responden dari pihak mahasiswa, orang tua mahasiswa, dosen dan karyawan sebanyak 13.637. Dari jumlah 1.362 responden terkumpul kuesioner dari mahasiswa dan orang tua mahasiswa 8 %, dosen 37,1 %, pegawai 31,8 %. Adapun tabel jumlah responden disajikan sebagai berikut.

Tabel 4
Jumlah Responden IKM-Undiksha

No.	Responden	Total	Jumlah Responden Terkumpul	% Jumlah Responden Terkumpul
1	Dosen	511	190	37,1
2	Pegawai	534	170	31,8
3	Mahasiswa dan Orang Tua Mahasiswa	12.592	1.002	8
Total		13.637	1.362	10



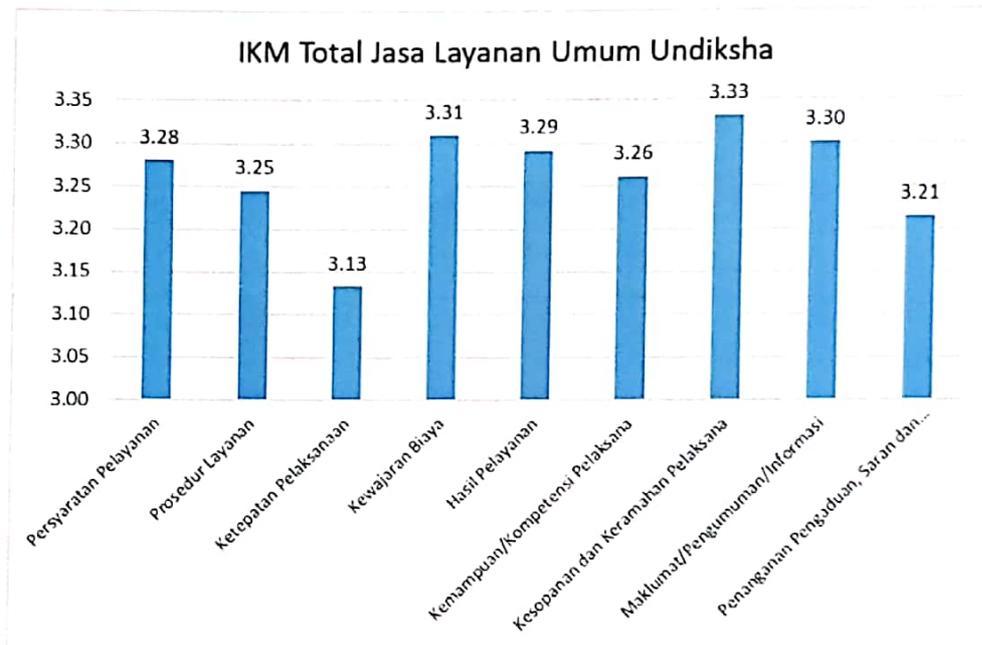
Gambar 1: Grafik Jumlah Responden IKM Undiksha

b. Hasil Survei IKM Bidang Jasa Layanan Umum Undiksha Total Per Unsur Layanan

Berdasarkan keseluruhan kuesioner IKM yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan hasil nilai IKM total bidang jasa layanan umum Undiksha sebagai berikut.

Tabel 5.
Hasil IKM Total Jasa Layanan Umum Undiksha

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1.	Persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Undiksha	3,28	A
2.	Prosedur layanan yang diberikan oleh Undiksha	3,25	B
3.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu yang diberikan oleh Undiksha	3,13	B
4.	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Undiksha	3,31	A
5.	Hasil pelayanan yang saudara dapatkan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Undiksha	3,29	A
6.	Kemampuan/kompetensi pelaksana layanan Undiksha dalam memberikan pelayanan	3,26	A
7.	Kesopanan dan keramahan pelaksana layanan Undiksha dalam memberikan pelayanan	3,33	A
8.	Maklumat/pengumuman/informasi tentang pelayanan yang diberikan oleh Undiksha	3,30	A
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan kepada Undiksha	3,21	B



Gambar 2: Grafik IKM Total Jasa Layanan Umum Undiksha

Nilai Indeks Kepuasan adalah : 3,26

Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar : $3,26 \times 25 = 81,50$

Mutu Pelayanan : A

Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK**

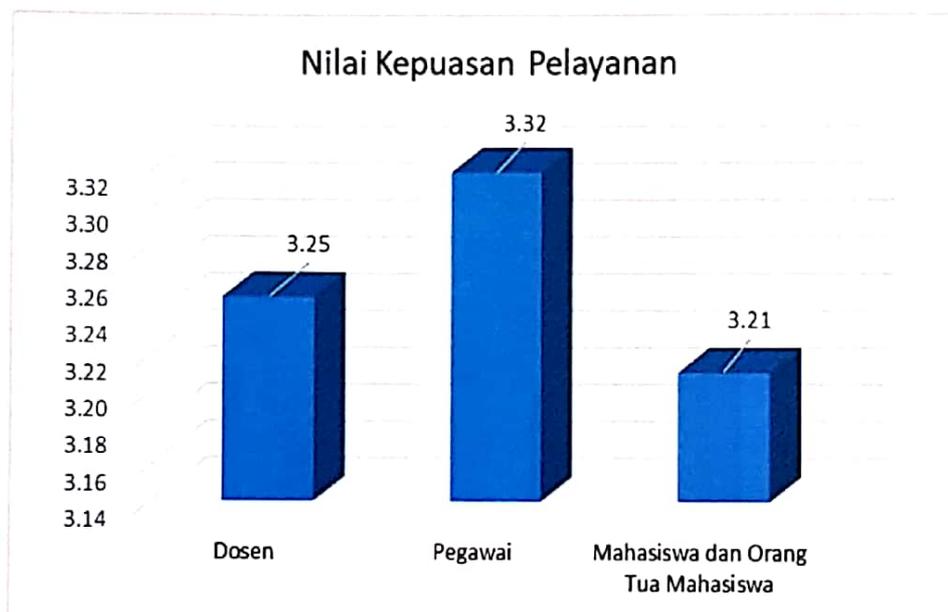
c. Hasil Survei IKM bidang jasa layanan Umum Undiksha (Per Jenis Responden)

Hasil IKM bidang jasa layanan Umum Undiksha per jenis responden dapat disajikan melalui tabel berikut.

Tabel 3.

Hasil IKM Jasa Layanan Umum Undiksha Per Jenis Responden

No	Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Dosen	3,25	81,28	A	Sangat Baik
2	Pegawai	3,32	82,97	A	Sangat Baik
3	Mahasiswa dan Orang Tua Mahasiswa	3,21	80,25	B	Baik



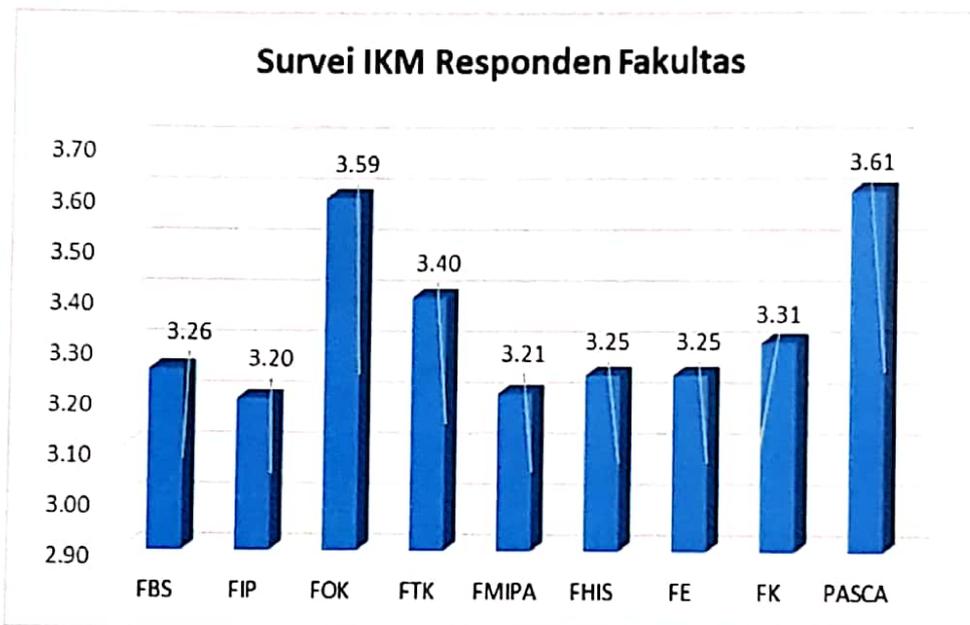
Gambar 3: Grafik Survei IKM Bidang Jasa Layanan Umum Undiksha (Per Jenis Responden)

d. Hasil Survei IKM bidang jasa layanan Umum Undiksha (Responden Fakultas)

Berikut ini adalah tabel hasil nilai IKM jasa layanan umum Undiksha yang dinilai oleh responden yang ada di seluruh Fakultas di Undiksha baik oleh Dosen, Pegawai maupun mahasiswa.

**Tabel 4.
Hasil IKM Jasa Layanan Umum Undiksha Responden Fakultas**

No.	Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	FBS	3,26	81,41	A	Sangat Baik
2	FIP	3,20	79,97	B	Baik
3	FOK	3,59	89,83	A	Sangat Baik
4	FTK	3,40	84,96	A	Sangat Baik
5	FMIPA	3,21	80,25	B	Baik
6	FHIS	3,25	81,16	B	Baik
7	FE	3,25	81,17	B	Baik
8	FK	3,31	82,76	A	Sangat Baik
9	PASCA	3,61	90,19	A	Sangat Baik



Gambar 4: Grafik Survei IKM bidang jasa layanan Umum Undiksha (Responden Fakultas)

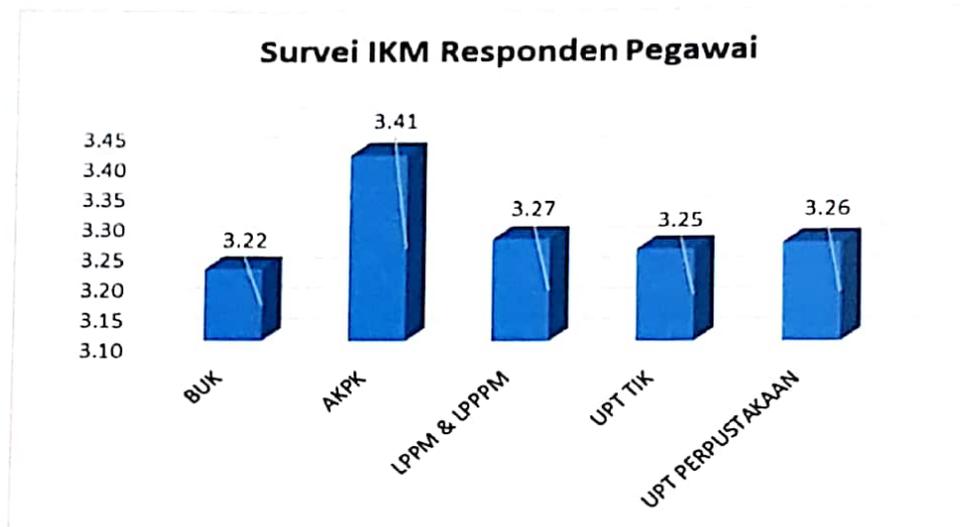
e. Hasil Survei IKM bidang jasa layanan Umum Undiksha (Responden Unit Kerja)

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Undiksha juga di nilai oleh karyawan Unit Kerja yang ada dilingkungan Undiksha. Berikut adalah hasil nilai IKM jasa layanan umum Undiksha per responden karyawan Unit Kerja di lingkungan Undiksha.

Tabel 5

Hasil IKM Jasa Layanan Umum Undiksha Responden Karyawan Unit Kerja

No.	Responden	Nilai IKM	Nilai IKM Konversi	Mutu Layanan	Kinerja
1	BUK	3,21	80,47	B	Baik
4	AKPK	3,41	85,19	A	Sangat Baik
5	LPPM & LPPPM	3,27	81,71	A	Sangat Baik
6	UPT TIK	3,25	81,29	A	Sangat Baik
7	UPT PERPUSTAKAAN	3,26	81,54	A	Sangat Baik



**Gambar 5: Grafik Survei IKM Bidang Jasa Layanan Umum Undiksha
(Responden Pegawai Unit Kerja)**

7. Kesimpulan

Hasil IKM yang diperoleh terhadap pelayanan yang diberikan oleh Undiksha, secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Undiksha masuk kategori A (Sangat Baik). Berdasarkan jenis responden, baik Dosen, pegawai, mahasiswa maupun orang tua mahasiswa menyatakan kinerja mutu layanan Undiksha yaitu: menurut Dosen berada pada kategori A (Sangat Baik), menurut pegawai berada pada kategori A (Sangat Baik), sementara menurut mahasiswa dan orang tua mahasiswa berada pada kategori B (Baik). Semoga hasil pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (pengguna jasa) di Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di Undiksha dan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan di Undiksha.

Singaraja, 20 Desember 2018

Wakil Rektor II
Universitas Pendidikan Ganesha,


Prof. Dr. Wayan Lasmawan.,M.Pd
NIP. 196702211993031002