



**LAPORAN HASIL SURVEY  
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT  
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR  
TAHUN 2019**

**Disusun Oleh :**

**Tim Task Force Reformasi Birokrasi**

**UPN “Veteran” Jawa Timur**

**Surabaya, 15 November 2019**

## BAB I

### PENDAHULUAN

Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, yang kemudian dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Pada tahun 1995, Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan

---

penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Pelayanan publik kepada mahasiswa, *stake holder* dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur sampai saat ini sudah berjalan baik, akan tetapi masih dijumpai kelemahan sehingga belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan mahasiswa dan pelanggan lainnya. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan terhadap pengguna UPNV Jatim maka dari itu UPNV Jatim perlu mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) / Evaluasi kepuasan pengguna jasa UPNV Jatim dibidang jasa layanan umum dan pengembangan SDM. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilaksanakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (Pengguna Jasa UPNV Jatim) dibidang jasa layanan umum dan Pengelolaan SDM sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan pengembangan SDM yang ada di UPNV Jatim. 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.

Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

---

## 1.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Uraian diatas penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan di lingkungan UPNV Jatim secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
2. Memperoleh *feed back*/ umpan balik berupa masukan/keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan atau kualitas pelayanan secara berkesinambungan

## 1.3. PERATURAN PERUNDANGAN

Dasar dari penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
  - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, Tetang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
  - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tetang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
-

## BAB II

### PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dilakukan pada bulan Nopember tahun 2019. Pengambilan data dilakukan kepada pengguna yang memanfaatkan layanan UPN Veteran Jatim. Teknik survei IKM yang digunakan adalah kuesioner elektronik (esurvey) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan (Lampiran 1). Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan aturan dan Permenpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- a. Bagian I: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.
- b. Bagian II: Identitas pencatat berisi data pencatat.
- c. Bagian III: Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat nilai IKM. Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” dari masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji,

---

setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut:

1. Menghitung Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRT) didapat melalui membagi bobot nilai dengan jumlah unsur

$$\frac{1}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0.1$$

2. Untuk memperoleh nilai indeks unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata-Rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Total Nilai Per unsur}}{\text{Total Responden}}$$

*Nilai Rata – rata Tertimbang per Unsur =*

$$\text{Nilai Rata – rata Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$\text{Nilai IKM} = \text{Jumlah Nilai Rata – rata Tertimbang Semua Unsur}$$

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

$$\text{Nilai IKM (terkonversi)} = \text{Nilai IKM} \times 25$$

Sedangkan untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Permenpan RB no 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik sebagaimana Tabel 2.1.

---

**Tabel 2.1. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan Unit
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 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

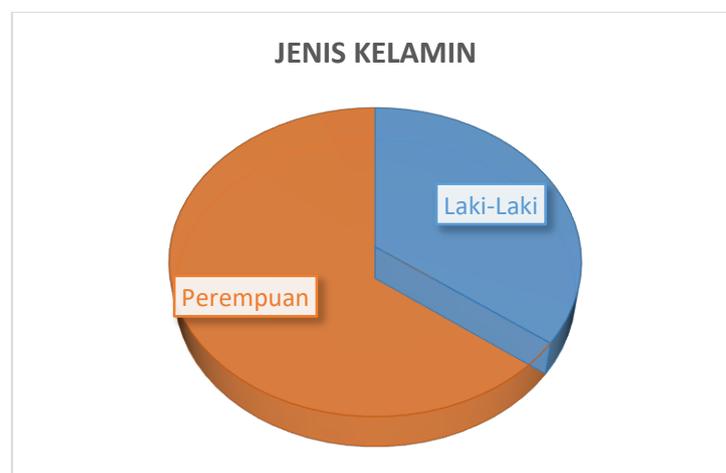
Tingkat Kepuasan hanya ditanyakan kepada responden yang pernah memiliki pengalaman merasakan secara langsung terhadap pelayanan yang diberikan unit atau lembaga.

### BAB III HASIL SURVEI DAN ANALISIS

Survey ini dilakukan pada pengguna UPN Veteran Jatim yang dilakukan pada 1 Nopember 2019 sampai dengan 12 Nopember 2019. Dalam rentang waktu tersebut didapatkan responden sebanyak 337 orang. Keseluruhan responden tersebut adalah mahasiswa, orang tua mahasiswa, dan masyarakat sekitar UPNV Jatim. Dalam survey ini responden diminta untuk menyampaikan pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan di UPN Veteran Jatim dengan cara mengisi kuesioner (Lampiran 1) secara online menggunakan aplikasi Google Form.

#### 3.1. Karakteristik Responden

Data penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 64,9% dan responden laki-laki sebesar 35,1%. Sebagaimana yang tersaji dalam diagram berikut ini:

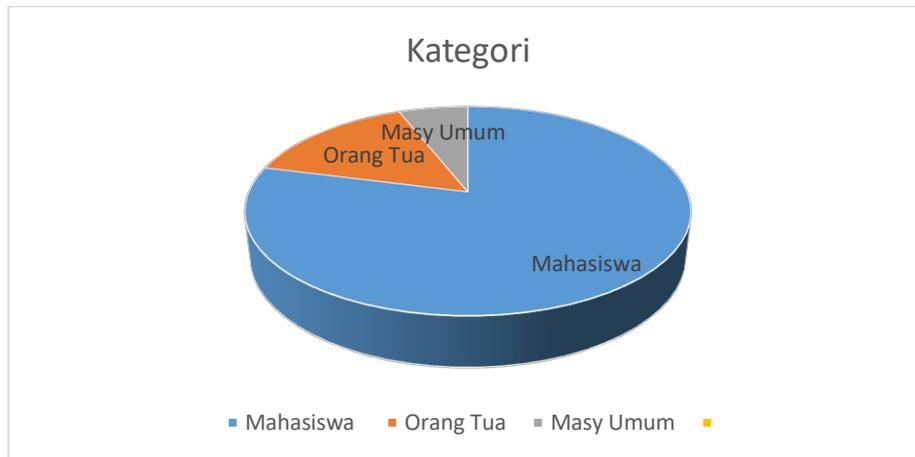


Diagram, 3.1. Jenis Kelamin Responden

Selain karakteristik berdasarkan jenis kelamin, penelitian ini juga mengungkapkan status responden yang beragam, yaitu mahasiswa, orang

---

tua mahasiswa, dan masyarakat umum yang ada di sekitar UPNV Jatim. Berikut diagram dari status reponden:



**Diagram 3.2. Kategori Responden**

Dari diagram 3.2. di atas terlihat bahwa 79% responden adalah mahasiswa. Orang tua sebesar 14% dan 7% adalah masyarakat umum. Hal ini dikarenakan mahasiswa merupakan pengguna yang paling sering menggunakan pelayanan di UPN Veteran Jatim. Setiap hari mahasiswa mendapatkan pelayanan, baik pelayanan akademik maupun non akademik. Oleh karena itu untuk melihat kepuasan pengguna ini maka yang paling signifikan adalah melihat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna terdekat pada pelayanan UPN Veteran Jatim.

### **3.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan UPNV Jatim**

Dalam melakukan pengukuran terhadap Indeks kepuasan pelayanan UPN Veteran Jatim maka penelitian ini menggunakan indikator pengukuran antara lain: Persyaratan Pelayanan (U1), Penjelasan pelayanan (U2), Kedisiplinan (U3), Kecepatan Pelayanan (U4), Ketepatan waktu Pelayanan (U5), Kepastian waktu (U6), Kesesuaian Biaya (U7), Sikap pelaksana (U8), Kecukupan Sarana dan Prasarana (U9), Penanganan

Pengaduan (U10). Hasil pengukuran indeks kepuasan pelayanan UPNV Jatim adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. 2. Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan UPN Veteran Jatim**

NO	UNSUR PELAYANAN	NRT	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KET
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,46	86,5	B	Baik
2	Kejelasan Petugas dalam menjelaskan	3,51	87,75	B	Baik
3	Kedisiplinan Petugas	3,71	92,75	A	Sangat Baik
4	Kecepatan Petugas	3,08	77	B	Baik
5	Ketepatan waktu	2,89	72,25	C	Kurang Baik
6	Kepastian waktu	2,73	68,25	C	Kurang Baik
7	Kesesuaian Biaya	2,73	68,25	C	Kurang Baik
8	Sikap petugas dalam melayani	3,49	87,25	B	Baik
9	Kecukupan sarana dan prasarana	2,37	68,25	C	Kurang Baik
10	Penanganan Pengaduan	2,75	68,75	C	Kurang Baik
<b>Total Rata-Rata NRT dan Konversi</b>		<b>3,076</b>			<b>Baik</b>
<b>Nilai Indeks Kepuasan adalah:</b>		<b>3,076</b>			
<b>Nilai IKM setelah dikonversi = nilai dasar: <math>3,076 \times 25 = 76,9</math></b>					
<b>Mutu pelayanan : B ( Baik)</b>					

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan tabel 3.2. di atas terlihat bahwa secara keseluruhan layanan UPN Veteran Jatim baik. Dalam arti publik atau pengguna UPNV Jatim sudah menilai baik dalam hal pelayanan publik di lingkungan UPNV Jatim. Penilaian tersebut tidak lepas dari pengalaman yang didapatkan pengguna UPNV Jatim selama mereka menggunakan layanan publik UPNV Jatim. Untuk lebih detailnya, tim akan menyajikannya dalam diagram layanan publik sebagai berikut:

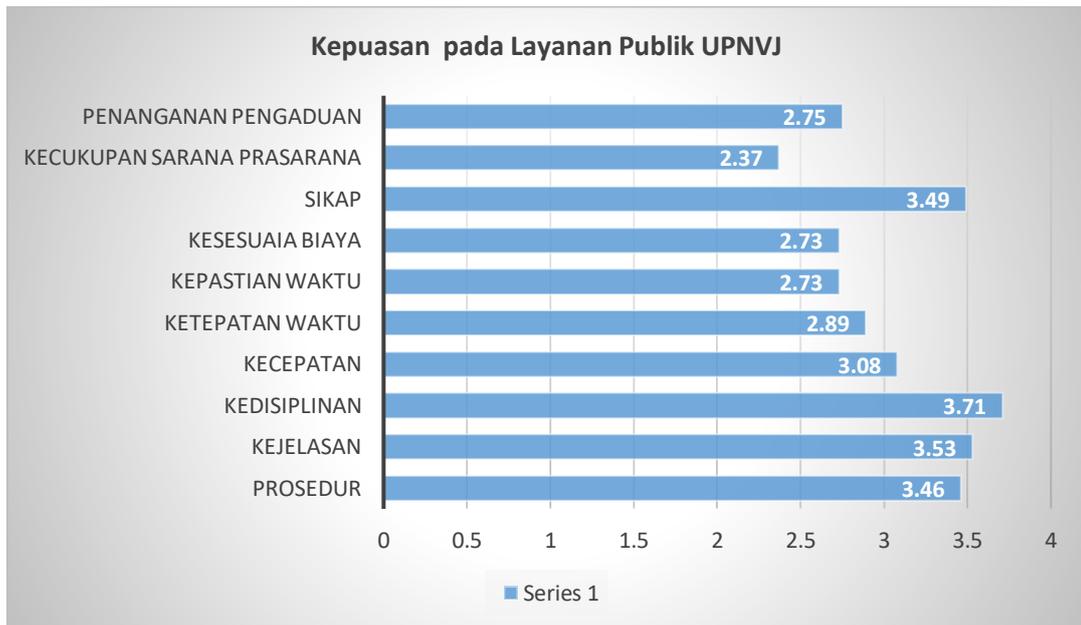


Diagram 3.3. Kepuasan pada Layanan Publik di UPNVJT

Dari diagram 3.3. tersebut terlihat sudah ada beberapa unsur yang pengguna merasa sudah puas bahkan sangat puas. Pengguna merasa sangat puas terutama pada unsur kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan pada mahasiswa. Sebagai Perguruan Tinggi yang embrionya berasal dari Departemen Pertahanan dan Keamanan maka nilai kedisiplinan tersebut masih sangat melekat pada pegawai UPNV Jatim sampai saat ini. Selain itu pengguna yang sebagian besar adalah mahasiswa merasa puas terhadap mudahnya prosedur layanan, kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, sikap petugas serta kejelasan petugas dalam melayani publik. Hal ini dikarenakan UPNV Jatim dari waktu ke waktu selalu berusaha untuk memberikan kemudahan pada para mahasiswa sebagai pengguna utama layanan UPNV Jatim. Selama ini UPNV Jatim selalu memperbaiki kualitas pelayanan publik di UPNV Jatim.

Pembenahan dan perbaikan pelayanan yang dilakukan di lingkungan UPNV Jatim ini harus diakui belum maksimal. Oleh karena itu masih ada beberapa unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian kurang

baik dari mahasiswa. Hal ini terlihat ada beberapa unsur pelayanan yang pengguna merasa kurang puas, yaitu unsur kecukupan sarana dan prasarana, ketepatan waktu, kepastian waktu dan kesesuaian biaya serta penanganan pengaduan. Artinya pengguna merasa kurang puas terhadap pelayanan publik di lingkungan UPNV Jatim. Hal ini terutama terlihat pada fasilitas sarana dan prasaarana yang ada di lingkungan UPNV Jatim. Selain itu pengguna juga merasa kurang puas terhadap pelayanan UPNV Jatim yang terkait dengan ketepatan waktu dan kepastian waktu. Responden sebagai publik UPNV Jatim merasa pelayanan yang diberikan UPNV Jatim seringkali tidak tepat waktu dalam penyelesaian layanannya serta tidak ada kepastian waktu kapan permasalahan atau layanan yang diharapkan publik akan selesai. Tidak adanya kepastian waktu inilah yang membuat pengguna merasa banyak membuang waktu hanya untuk menyelesaikan satu permasalahan atau satu layanan di UPNV Jatim. Unsur-unsur tersebut harus mendapatkan perhatian khusus bagi pimpinan dan seluruh jajaran UPNV Jatim agar ke depan bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan terutama dengan waktu penyelesaian layanan publik.

Pada unsur pelayanan yang terkait dengan prosedur pelayanan, kejelasan, kedisiplinan petugas, sikap petugas dan penanganan aduan memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan unsur waktu dan biaya. Meskipun demikian penilai publik ternyata masih kurang baik terhadap unsur-unsur tersebut. Artinya publik UPNV Jatim masih memiliki penilaian bahwa prosedur layanan masih rumit dan sikap petugas yang bisa jadi masih kurang baik dalam melayani publik.

Di samping itu pada unsur penanganan pengaduan sebagian besar responden menilai bahwa belum ada tindak lanjut dari saran atau aduan yang masuk ke UPNV Jatim. Hal ini bisa dilihat masih minimnya responden yang memberikan nilai 4 (dilayani dan ditindaklanjuti). Oleh karena itu sebagian besar menilai bawah pengaduan hanya “didengar” dan dilayani”

---

tetapi banyak yang belum ditindaklanjuti sehingga membuat responden (publik UPNV Jatim) merasa belum mendapatkan penyelesaian dari permasalahannya.

Demikian juga dengan unsur kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai masih kurang cepat. Responden merasa permasalahan yang ada di lingkungan UPNV Jatim tidak dapat selesai dalam waktu cepat. Hal ini dikarenakan belum adanya standart waktu yang ditetapkan untuk setiap unit di UPNV Jatim. Oleh karena itu guna mempersingkat waktu salah satu solusinya adalah dengan mewujudkan layanan satu pintu di UPNV Jatim.

Berdasarkan data peneltian yang teridentifikasi ini maka dari 10 unsur tersebut ternyata belum ada yang mendapatkan nilai 3 sehingga masih perlu banyak perubahan dan pembenahan pada layanan publik UPNV Jatim. Namun demikian sebagai sebuah awal perubahan birokrasi di UPNV Jatim nilai yang saat ini didapatkan sudah cukup baik. Tetapi dipelukan kerja keras bagi Pimpinan dan seluruh jajaran UPNV Jatim untuk memiliki *good will* dalam melakukan perbaikan dan perubahan dalam layanan publik.

Selain penilaian terhadap 10 unsur pelayanan tersebut, responden juga diminta untuk memberikan kritik, saran dan harapan untuk UPNV Jatim yang dapat dilihat pada Tabel 3.3. Berdasarkan pengamatan Tim Peneliti kritik yang disampaikan para responden tidak berbeda jauh dengan penilaian meeka terhadap layanan publik di UPNV Jatim.

**Tabel 3.3. Rangkuman Kritik dan Saran Responden**

No	Uraian	Unsur
1	Pelayanan administrasi berbelit	U1
2	Fasilitas parkir yang tertutup	U9
3	Menambah dan meningkatkan layanan Wifi	U9
4	Keramahan petugas TU perlu ditingkatkan	U8
5	Penambahan tempat sampah	U9
6	Penambahan ruang kelas, gedung kuliah	U9

7	Mempercepat buku Akademik dan KTM	U9
8	Tidak ada kotak saran dan kritik	U10
9	Kelengkapan kamar mandi kurang	U9
10	Pelayanan lama	U4
11	UPN terasa panas kurang pepohonan dan gazebo	U9
12	Ruang diskusi untuk mahasiswa kurang	U9
13	Ketepatan waktu dalam pelayanan kurang	U5
14	Pengurusan surat menyurat yang lama	U4
15	Fasilitas di masjid diperbaiki	U9
16	Fasilitas di perpustakaan ditingkatkan	U9
17	Penjelasan petugas jangan berbeda-beda, membingungkan	U2

Dari tabel 3.3. di atas tampak bahwa kritik diberikan oleh mahasiswa, hal ini karena mahasiswa yang setiap hari menikmati pelayanan di lingkungan UPN Jatim. Sebagaimana hasil nilai IKM yang paling rendah adalah pada unsur sarana dan prasarana maka pada tabel 3.3. tentang kritik pengguna sebagian besar kritik ditujukan pada sarana dan prasarana yang ada di UPNV Jatim. Selain sarana dan prasarana kritik juga ada pada unsur sikap petugas yaitu terkait dengan keramahan petugas dalam melayani mahasiswa.

Terlepas dari banyaknya kritikan yang diberikan pengguna pada layanan publik di UPNV Jatim, pengguna yang sebagian besar adalah mahasiswa memberikan saran yang cukup baik (tabel 3.4). Saran yang disampaikan responden terlihat sebagai bentuk harapan dan impian mahasiswa agar UPNV Jatim menjadi Universitas terbaik di masa yang akan datang.

**Tabel 3.4. Rangkuman Saran Responden**

No	Uraian
1	UPNV Jatim harus lebih baik lagi
2	Lebih ditingkatkan lagi fasilitasnya
3	Lebih ditingkatkan lagi sarana dan prasarana
4	Semoga secepatnya berbenah
5	Ditingkatkan pelayanannya agar UPNV jadi univeristas yang lebih baik
6	Terus ditingkatkan dalam pemberian inovasi materi akademik

7	Semoga diperbaiki lagi pelayanan polinya
8	Semoga menjadi Universitas yang terbaik
9	Lebih mengerti kebutuhan mahasiswa dan meningkatkan pelayanan.
10	UPNVJT lebih maju lagi dari segi apapun

Berdasarkan rangkuman saran dan kritik tersebut terlihat bahwa pengguna layanan di UPNV Jatim memiliki keinginan agar UPNV Jatim melakukan perbaikan.

---

### ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat di UPNVJ Jatim maka tim Pelayanan Publik merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kurangnya Sarana dan Parasarnan	Penambahan fasilitas untuk mahasiswa	Triwulan Pertama 2020	
2	Tidak adanya Ketepatan Waktu	FGD Penyusunan SOP di setiap Unit Layanan	Triwulan perama 2020	Tim RBI
3	Tidak adanya Kepastian Waktu	Membuat standart waktu di setiap Unit layanan	Triwulan perama 2020	Tim RBI
4	Kesesuaian Biaya	SK Rektor tentang penetapan biaya di UPNVJ Jatim	Triwulan Pertama 2020	Tim RBI dan Biro UK
5	Prosedur pelayanan masih rumit	SK Rektor tentang layanan Publik UPNVJ Jatim	Triwulan Pertama 2020	Tim RBI
		Layanan Satu Pintu UPNVJ "JENDELA UPNV"	Triwulan Pertama 2020	Tim RBI
		Upload SOP setiap Unit layanan UPNVJ jatim	Triwulan Pertama 2020	Tim RBI
		Kampanye Motto Pelayanan Prima UPNVJ Jatim "CEPAT"	Triwulan Pertama 2020	Tim RBI
6	Penanganan Aduan belum optimal	Sosialisasi "SIADU"	Mulai Triwulan pertama 2020	Tim RBI
7	Kompetensi dan sikap Petugas masih kurang baik	Pelatihan "Front Liners" UPNVJ	Triwulan Kedua 2020	Tim RBI dan Biro UK

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama periode Nopember 2019 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di UPNV Jatim, secara umum sudah baik. Hal ini terlihat dari didapatkannya nilai IKM = 76.9 .
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana, dan pelaksana pelayanan publik untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, mudah dilaksanakan, dan tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

#### 4.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari responden dan masukan yang disampaikan berikut ini adalah saran-saran perbaikan atau tindak lanjut untuk UPNV Jatim sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan tindak lanjut dari saran dan klitik yang diberikan oleh responden terutama mahasiswa sehingga dapat meningkatkan pelayanan UPNV Jatim, terutama pada unsur pelayanan yang masih dinilai kurang baik.
-

2. Unsur pelayanan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta penanganan pengaduan perlu ditingkatkan sehingga didapatkan nilai di atas 3.
  3. Untuk menjamin aksesibilitas informasi yang diperlukan oleh pelanggan, baik internal maupun eksternal, perlu difasilitasi sosialisasi dalam website maupun poster berupa *flowchart* ataupun dalam bentuk dokumen yang bisa diakses oleh yang berkepentingan dengan tetap memperhatikan pengendalian peredaran dokumen tersebut, misalnya diproteksi dengan *password*
-