

**MANUAL PROSEDUR**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(IKM)**



**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**MALANG**  
**2016**



**INSTRUKSI KERJA  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

<b>Kode Dokumen</b>	:	01400 04419
<b>Revisi</b>	:	0
<b>Tanggal</b>	:	1 September 2016
<b>Diajukan oleh</b>	:	Gugus Jaminan Mutu  <b>Trining Widodorini, drg., M.Kes</b>
<b>Dikendalikan oleh</b>	:	Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan  <b>Prasetyo Adi, drg., MS</b>
<b>Disetujui oleh</b>	:	Dekan  <b>R. Setyohadi, drg., MS</b>

## **KATA PENGANTAR**

Pada Bidang akademik salah satunya adalah adanya proses belajar mengajar, untuk kelancaran pelaksanaan dan tercapainya tujuan pembelajaran diperlukan sebuah sarana berupa Indeks Kepuasan Masyarakat dalam hal ini sebagai pengguna jasa layanan FKG UB serta bertujuan juga untuk koreksi bagi pihak pengelola guna pengembangan dan keberhasilan pelaksanaan belajar mengajar dalam bentuk mekanisme Indeks Kepuasan Masyarakat.

Manual prosedur ini akan diperbaiki bila ada kesalahan dan perubahan kebijakan Fakultas atau Universitas. Oleh karena itu saran dan kritik dari semua pihak yang terkait selalu kami terapkan.

## DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	4
- Tujuan	4
- Ruang lingkup	4
- Definisi	4
- Referensi	5
- Pihak terkait	5
- Garis besar prosedur	5
BAGAN ALIR	6

## **MANUAL PROSEDUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

### **Tujuan :**

Manual Prosedur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disusun agar Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya mampu melaksanakan pengukuran kepuasan pengguna jasa FKG UB secara berkala dengan benar, efektif dan efisien. Dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

### **Ruang Lingkup :**

Prosedur Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Jasa FKG UB meliputi penjelasan mekanisme penghimpunan tentang penilaian kepuasan pengguna jasa FKG UB sampai penyusunan Buku Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya.

### **Definisi :**

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Kepuasan Pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh FKG UB
3. **Pemberi Pelayanan Publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemberi Layanan Publik disini adalah Pegawai di lingkup FKG UB.
4. **Penerima Pelayanan Publik** adalah mahasiswa, pegawai, orang tua mahasiswa, lembaga instansi pemerintah dan masyarakat yang menerima pelayanan FKG UB.
5. **Unsur Pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
6. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang

pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan di lingkup Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya.

**Referensi :**

1. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pelaksanaannya.
2. KEMENPAN No. Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

**Pihak Terkait :**

1. Dekan FKG UB
2. Civitas akademika FKG UB
3. Pemangku Kepentingan

**Garis Besar Prosedur :**

1. Penetapan Pelaksanaan pengukuran Kepuasan Pengguna Jasa FKG UB
2. Menyiapkan Bahan materi atau Unsur pelayanan yang akan dinilai dalam Kuesioner Kepuasan Pelanggan Jasa FKG UB sesuai dengan harapan pengguna layanan dan FKG UB selaku pengelola layanan.
3. Menyusun bahan materi dalam bentuk kuesioner.
4. Menentukan Responden untuk dijadikan kuesioner, lokasi dimana kuesioner disebar, dan kapan waktu pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan
5. Menyebarkan kuesioner ke seluruh responden di lingkungan FKG UB
6. Pengisian kepuasan pelanggan oleh responden dengan batas waktu maksimal 2 minggu
7. Mengolah data kuesioner yang telah terkumpul dan dianalisis sesuai dengan metode perhitungan yang merujuk dari KEMENPAN, dengan batas maksimal pengolahan kuesioner adalah 1 bulan.
8. Hasil perhitungan kepuasan pelanggan akan dikoreksi, dan disimpulkan serta dikirim ke pihak yang terkait.

## BAGAN ALIR

