KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Fakultas Psikologi

Kampus DHARMAWANGSA-B,
Surabaya, Indonesia 60286
info@psikologi.unair.ac.id
https://psikologi.unair.ac.id/

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2026

Temuan Data

Berdasarkan hasil pengolahan survei tahun 2026 pada 9 unsur pelayanan, diperoleh rata-rata skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,54**. Unsur tertinggi adalah **U4 (3,81)** dan **U7 (3,68)**, sedangkan unsur terendah adalah **U2 (3,35)** dan **U8 (3,39)**.

Kode	Unsur & Indikator Penilaian	Skor
U1	Persyaratan Pelayanan telah sesuai dengan layanan yang diterima	**3,54**
U2	Alur Pelayanan jelas dan mudah dimengerti	**3,35**
U3	Pelayanan diselesaikan dengan cepat dan sesuai prosedur	**3,45**
U4	Pelayanan yang diberikan tanpa dipungut biaya	**3,81**
U5	Pelayanan diberikan sesuai dengan prosedur pelayanan berlaku	**3,57**
U6	Petugas Pelayanan memiliki kemampuan yang memadai	**3,57**
U7	Petugas Pelayanan bersikap sopan dan ramah	**3,68**
U8	Lobby layanan memiliki Fasilitas yang memuaskan	**3,39**
U9	Petugas bersikap adil dalam menangani pengaduan	**3,49**
IKM	**RATA-RATA SKOR TAHUN 2026**	**3,54**

Tabel: data survei kepuasan masyarakat

Langkah Strategis: (1) Fokus meningkatkan U2 dan sebagai dua unsur terendah; (2) Mengoptimalkan U3 dan U9 agar melampaui skor 3,50; (3) Mempertahankan kinerja unggul pada U4, U7, U5, U6, dan U1.



Chart: data survei kepuasan masyarakat

Evaluasi

1. **Peningkatan Kecepatan Layanan (U3):** Perbaikan tata kelola layanan berhasil mendapat skor U3 (3,45), namun pergeseran titik perhatian kini berada pada U2 dan U8.
2. **Kejelasan Alur Pelayanan (U2 – Skor 3,35):** Pengguna layanan membutuhkan panduan alur yang lebih visual, ringkas, dan mudah dipahami sejak akses informasi awal hingga loket layanan.
3. **Kualitas Fasilitas Lobby (U8 – Skor 3,39):** Peningkatan kunjungan luring menuntut penataan ruang tunggu yang lebih nyaman, penunjuk arah yang jelas, serta pemantauan durasi layanan dan aduan (U3 & U9) secara berkala.

Rencana Tindak Lanjut

1. **Pembaruan Media Informasi Alur Layanan (Menjawab U2):** Menyusun dan memasang infografis alur pelayanan (flowchart) yang ringkas pada layar informasi lobby, papan fisik, serta kanal digital (laman web dan WhatsApp Pelayanan).
2. **Optimalisasi Tata Ruang dan Fasilitas Lobby (Menjawab U8):** Menata ulang area ruang tunggu (lobby), menambah sarana penunjang kenyamanan pengunjung (penunjuk arah layanan dan tempat duduk), serta menjaga kebersihan area secara berkala.
3. **Monitoring Rutin Waktu Layanan dan Pengaduan (Menjawab U3 & U9):** Melakukan evaluasi bulanan terhadap kecepatan penyelesaian layanan, menyiagakan petugas cadangan pada jam sibuk, serta menyediakan pelacakan status pengaduan yang transparan.

**sumber data: Surabaya, November 2026*
Fakultas Psikologi