

**LAPORAN SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PERIODE JANUARI – DESEMBER 2020**



**UNIVERSITAS UDAYANA
BADUNG-BALI
2020**

**LEMBAR
PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

UNIVERSITAS UDAYANA

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
Nomor 14 Tahun 2017
Tentang
Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Jimbaran, Desember 2020

KATA PENGANTAR

Pemerintah sangat membutuhkan informasi indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal dimana menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat. Dalam upaya memperoleh gambaran terhadap kualitas layanan yang telah diberikan, Universitas Udayana melakukan survey kepuasan masyarakat. Pelaksanaan Survei Kepuasan ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik Survei ini bertujuan untuk melihat kepuasan masyarakat yang di layani oleh berbagai unit kerja di Universitas Udayana, yang dilaksanakan dengan dengan cara memberikan kuesioner setelah menerima suatu layanan.

Diharapkan melalui pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan acuan persepsi penerima layanan dengan yang melayani, dan diharapkan dapat menjadi masukan bagi berbagai unit kerja dalam rangka meningkatkan pelayanan di Universitas Udayana.

Jimbaran, Desember 2020
Rektor Universitas Udayana



Prof. Dr. dr. A. A. Raka Sudewi, Sp.S (K)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara yang bertujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan di berbagai instansi pemerintah. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Berdasarkan hal tersebut Universitas Udayana melaksanakan survei IKM dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan dan adanya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Universitas Udayana.

Adapun sasaran-sasaran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Universitas Udayana
2. Mendorong penyelenggara pelayanan di berbagai unit kerja di Universitas Udayana untuk meningkatkan kualitas layanannya.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Universitas Udayana.

C. Metode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dilakukan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Dalam pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Universitas Udayana dilakukan melalui pengisian kuesioner oleh responden dari survei yang dalam hal ini adalah penerima layanan dilingkungan Universitas Udayana (mahasiswa dan masyarakat umum). Dari seluruh unit kerja yang dikirimkan kuesioner terdapat 400 kuesioner yang telah diisi responden dan telah dikumpulkan pada Sub Bagian Hubungan Masyarakat Universitas Udayana.

D. Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Universitas Udayana dilaksanakan selama kurun waktu satu tahun, dari bulan Januari sampai Desember 2020.

E. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Universitas Udayana antara lain:

1. Pelaksana survei yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Sub Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) menyiapkan instrumen survei berupa kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Subbagian Humas menggandakan kuesioner dan menyiapkan surat pengantar pengiriman kuesioner ke seluruh unit kerja.
3. Subbagian Humas mengirimkan kuesioner ke seluruh unit kerja.
4. Unit kerja menyebarkan kuesioner untuk diisi oleh responden yang merupakan penerima layanan di lingkungan Universitas Udayana.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan kembali oleh unit kerja ke Subbagian Humas untuk dilakukan tabulasi data.
6. Subbagian Humas menyajikan hasil tabulasi data survei Indeks Kepuasan Masyarakat.
7. Sub Bagian Humas menyampaikan hasil survei ke seluruh unit kerja di lingkungan Universitas Udayana sebagai pedoman dalam meningkatkan kualitas layanan.

BAB II

ANALISIS DATA SURVEI

Dalam kuesioner terdapat 9 unsur pelayanan yang dinilai oleh responden melalui pertanyaan yang meliputi kemudahan prosedur, kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kecepatan pelayanan, ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, kemampuan petugas, keadilan pelayanan, informasi tentang biaya pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, petugas tidak menerima imbalan/tidak terdapat praktik pungutan liar, kenyamanan lingkungan, kejelasan dan kepastian petugas yang melayani dan penanganan aspirasi pengaduan pengguna layanan. Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Dari kuesioner yang telah diterima diperoleh data sebagai berikut :

(Tabel Pengolahan Data Kuesioner Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Universitas Udayana Tahun 2020)

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Universitas Udayana, kuesioner yang terkumpul selama kurun waktu pelaksanaan survei dari Januari-Desember 2020 berjumlah 308. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan di Universitas Udayana tahun 2020 adalah sebesar 81,04 yang berada pada kategori BAIK.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Universitas Udayana sebesar 81,04 dan berada pada kategori **Baik**.

B. Saran

Kepada berbagai unit kerja dan seluruh pegawai di Universitas Udayana, hendaknya dapat meningkatkan di dalam berbagai bidang, sehingga dapat menaikkan hasil survei di waktu yang akan datang. Diharapkan juga agar kepada staf dapat diberi pemahaman agar memberi pelayanan sebaik-baiknya sehingga kualitas pelayanan meningkat.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS UDAYANA

Alamat : Jln. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Badung, Bali-Indonesia 80361
Telp. 0361-701954, 701812

Laman : www.unud.ac.id

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
UNIVERSITAS UDAYANA

No. Resp	JK		PENDIDIKAN							Nilai Unsur Pelayanan								
	L	P	SD	SMK	SMA	DIP	S1	S2	S3	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		1					1			3	3	3	3	3	3	4	3	4
2	1						1			3	4	2	2	3	3	3	4	3
3		1							1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4		1					1			3	3	3	3	3	3	4	3	4
5		1					1			3	3	3	2	3	3	3	3	4
6		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4
7		1					1			3	3	3	2	3	3	3	2	3
8		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	3
9		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	1						1			3	3	3	4	3	3	4	4	3
11	1						1			4	4	3	3	3	3	4	4	4
12	1						1			3	3	2	4	3	3	3	3	3
13		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	1						1			3	4	2	1	2	3	2	2	2
17		1					1			4	4	4	2	3	4	4	4	4
18		1					1			3	3	4	4	3	4	4	4	4
19	1						1			3	2	1	1	2	3	1	1	2
20	1						1			3	4	3	3	4	3	4	2	3
21	1						1			3	4	3	3	4	3	4	2	4
22	1						1			4	3	3	4	4	3	4	3	1
23		1					1			3	3	3	3	3	3	3	2	4
24	1							1		4	4	4	4	4	4	4	4	4
25		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4
26		1					1			4	4	4	4	4	4	3	3	4
27	1							1		3	3	3	4	4	3	3	3	3
28		1					1			3	4	4	4	3	3	4	3	4
29		1			1					3	3	2	3	3	3	3	3	4
30		1					1			3	3	2	4	3	3	4	3	4
31	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3
33		1					1			3	4	3	4	3	3	4	3	4
34	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3
35		1					1			3	3	4	3	3	4	4	3	4
36		1					1			3	3	3	4	3	4	4	4	4
37		1					1			3	3	3	4	3	3	4	3	4
38	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3
39		1					1			3	3	3	4	3	3	4	4	4
40		1					1			3	3	3	4	3	3	4	4	4
41		1			1					3	4	3	4	3	3	4	3	4
42		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	3
43		1					1			4	4	3	4	4	4	4	3	4
44	1						1			4	4	3	4	4	4	4	3	4
45	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4
46		1					1			4	4	3	4	4	4	3	3	4
47		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4
48		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4
49		1					1			4	3	3	3	4	4	4	3	4
50		1					1			3	4	3	4	3	3	3	4	4
51		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4
52		1					1			4	3	3	4	3	4	4	3	4
53	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4

54	1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4	4				
55	1				1				3	3	3	4	3	3	3	3	3	4				
56		1				1			3	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
57	1				1				2	4	3	4	4	4	4	4	4	4				
58	1					1			3	4	3	4	3	3	3	3	3	3				
59		1				1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
60		1				1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
61	1					1			2	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
62	1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	3	4				
63		1				1			3	3	3	4	3	3	3	3	3	4				
64		1				1			3	3	3	4	3	3	3	3	3	4				
65	1					1			3	4	3	4	3	3	4	3	4					
66		1				1			3	3	3	4	3	3	3	3	3	4				
67		1				1			3	3	3	4	3	3	4	3	4					
68		1				1			3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				
69		1				1			3	3	3	3	3	3	3	3	3	1				
70	1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
71	1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
72	1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
73	1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
74		1				1			3	3	3	3	3	3	3	3	3	4				
75		1				1			3	3	3	4	3	3	4	3	4					
76	1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	3	4				
77		1				1			4	3	4	4	3	4	4	4	4					
78		1				1			3	3	3	4	3	3	3	3	3	4				
79		1				1			3	3	3	4	3	3	3	3	3	4				
80		1				1			3	3	3	4	3	3	3	3	3	4				
81	1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
82		1				1			4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4			
83		1				1			4	4	3	3	3	3	4	4	4	4				
84	1					1			3	3	4	4	3	3	4	3	4					
85		1				1			3	3	4	4	3	3	4	3	4					
86		1				1			4	3	3	3	4	3	4	3	4					
87		1					1		4	2	3	4	3	3	3	3	3					
88		1						1	4	2	3	4	2	3	3	3	3					
89		1					1		2	2	3	4	2	3	2	2	2					
90		1					1		2	2	3	4	2	3	2	2	1					
91		1					1		2	2	3	4	2	3	2	2	2					
92	1						1		3	3	3	4	3	3	3	3	4					
93		1					1		4	3	3	4	3	3	3	3	4					
94	1						1		4	3	3	4	4	3	4	4	4					
95	1				1				3	3	2	4	3	3	3	3	4					
96		1			1				3	3	3	2	3	4	3	3	4					
97		1			1				3	3	2	2	3	4	3	3	4					
98		1			1				3	3	2	2	3	3	3	2	4					
99	1				1				3	3	3	4	3	3	4	2	3					
100		1				1			3	3	4	4	3	3	4	3	4					
101	1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
102		1				1			3	3	3	4	3	4	4	4	4					
103		1				1			3	3	3	4	3	3	3	3	3					
104	1							1	3	4	4	4	4	4	4	3	4					
105	1						1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
106	1						1		3	4	4	4	4	4	4	4	4					
107		1					1		3	3	3	3	3	3	3	3	2					
108	1				1				3	4	3	4	3	4	4	3	4					
109	1						1		3	3	3	4	3	3	3	3	3					
110	1					1			3	2	2	4	3	3	3	2	3					
111	1					1			3	2	2	4	3	3	3	2	3					
112	1				1				4	4	3	3	3	4	4	4	4					
113	1							1	3	3	4	4	3	3	3	3	4					
114	1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4					
115		1					1		4	4	3	4	4	4	4	4	4					
116		1			1				3	3	3	4	3	3	3	3	4					
117	1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4					
118		1					1		4	4	4	4	4	4	4	4	4					
119	1							1	4	3	3	4	3	4	3	4	4					
120	1						1		3	3	2		4	3	3	3	4					

121		1					1		4	4	4	4	4	4	4	4	4					
122	1						1		3	3	3	3	3	3	3	3	3					
123	1						1		4	4	3	4	4	4	4	4	4					
124	1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4					
125	1						1		3	4	3	3	3	3	3	3	3					
126	1							1	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
127	1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4					
128	1						1		4	3	3	4	3	3	3	3	4					
129	1						1		4	4	3	4	4	3	4	4	4					
130		1					1		4	4	4	4	4	4	4	4	4					
131	1						1		3	3	4	4	3	3	3	4	3					
132		1					1		3	4	3	4	3	3	3	4	4					
133		1		1					3	3	3	2	3	2	3	3	3					
134		1					1		4	4	3	4	4	3	4	4	4					
135		1					1		4	4	4	4	4	3	4	4	4					
136	1							1	4	3	3	4	4	4	3	4	4					
137	1							1	4	3	3	4	3	3	3	3	4					
138	1						1		3	3	4	4	4	3	4	3	4					
139		1					1		3	3	3	4	3	3	4	3	4					
140	1			1					3	3	3	2	3	3	4	2	3					
141	1			1					3	3	3	4	3	3	3	3	4					
142	1			1					4	4	4	4	4	3	3	3	4					
143	1						1		3	2	2	3	3	3	3	3	3					
144		1					1		3	1	3	3	3	3	3	3	3					
145	1						1		3	2	3	4	3	3	3	3	4					
146	1						1		3	2	1	3	3	3	3	3	3					
147	1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4					
148	1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4					
149	1						1		3	3	3	4	4	4	3	3	4					
150	1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4					
151	1						1		3	3	3	4	3	3	4	4	4					
152		1						1	4	3	3	4	4	3	4	4	4					
153	1						1		3	3	3	4	4	4	3	3	3					
154		1						1	4	4	4	4	4	4	3	3	3					
155	1			1					3	3	3	3	3	3	4	4	4					
156	1							1	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
157	1						1		3	3	3	4	3	3	3	3	4					
158		1					1		3	3	3	2	2	3	3	3	4					
159		1					1		3	3	4	4	3	3	3	3	2					
160	1						1		3	3	3	4	2	3	3	2	2					
161		1					1		3	3	3	4	3	3	3	3	3					
162		1					1		3	3	3	4	3	3	3	3	2					
163		1					1		3	3	3	4	3	3	3	3	3					
164	1						1		3	3	4	4	3	3	3	2	1					
165		1					1		2	3	3	3	2	2	2	3	4					
166	1						1		3	3	2	4	3	3	3	2	1					
167	1						1		2	2	3	4	3	3	2	2	2					
168		1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	4					
169		1					1		3	2	3	3	3	3	3	2	3					
170	1			1					3	3	3	4	4	3	3	2	2					
171		1					1		3	3	3	4	4	3	3	3	4					
172		1		1					3	3	3	4	3	3	3	3	2					
173		1					1		3	3	3	4	3	3	3	1	2					
174	1						1		3	3	3	4	3	3	3	3	4					
175		1					1		3	3	3	4	3	3	3	1	2					
176	1						1		3	2	3	4	2	3	2	2	3					
177	1						1		3	2	2	4	3	3	2	2	3					
178		1					1		3	2	3	2	3	3	3	2	3					
179	1						1		3	2	2	2	2	2	3	2	2					
180	1						1		3	3	2	4	3	3	3	1	2					
181		1					1		4	4	4	3	4	4	4	4	4					
182	1						1		4	4	4	3	4	4	4	4	4					
183		1					1		3	3	3	2	3	3	3	3	4					
184		1					1		3	3	3	4	3	3	3	3	4					
185		1					1		3	3	3	3	3	3	4	3	4					
186	1			1					3	3	3	3	3	3	4	4	3	4				
187	1			1					3	3	3	3	3	3	4	4	4					

188	1		1			3	3	3	3	3	3	3	3	3			
189	1		1			3	3	3	3	3	3	3	3	3			
190	1			1		3	3	2	3	3	3	4	3	4			
191	1			1		3	3	3	2	2	3	3	3	4			
192	1			1		3	3	3	4	4	3	4	4	4			
193	1			1		3	3	3	4	3	3	3	3	4			
194	1				1	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
195	1			1		3	3	3	4	3	3	3	3	4			
196	1			1		3	3	3	4	3	3	3	3	4			
197	1			1		3	3	3	4	3	3	3	3	4			
198	1			1		3	3	3	3	3	3	4	3	4			
199		1			1	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
200	1			1		3	4	4	4	3	4	3	3	4			
201	1			1		3	3	3	3	3	3	3	3	4			
202	1				1	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
203	1				1	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
204	1				1	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
205		1				3	4	3	3	3	3	3	3	4			
206		1			1	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
207		1		1		3	3	3	3	3	3	3	2	3			
208		1		1		3	3	3	2	3	3	3	2	3			
209		1		1		3	3	3	2	3	3	3	2	3			
210		1		1		3	3	3	4	3	3	3	2	4			
211	1			1		3	3	3	4	3	4	4	2	3			
212		1		1		3	3	3	4	3	4	4	2	3			
213		1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4			
214		1			1	3	3	3	4	3	3	3	2	4			
215		1			1	3	3	3	4	3	3	3	2	4			
216		1			1	3	3	3	4	3	3	3	2	4			
217	1				1	3	2	2	4	3	3	3	2	2			
218		1			1	3	3	3	3	3	3	4	4	3			
219		1			1	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
220		1			1	3	3	4	3	3	3	3	3	3			
221	1				1	4	2	4	4	4	3	4	3	4			
222	1				1	3	1	3	3	2	3	2	2	3			
223		1			1	3	3	3	4	3	3	3	3	2			
224		1			1	3	3	3	4	3	3	3	2	4			
225		1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
226		1			1	4	4	4	4	3	4	4	3	4			
227		1			1	3	2	3	4	3	3	3	3	3			
228		1			1	2	2	2	4	3	3	3	2	1			
229		1			1	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
230	1				1	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
231	1				1	3	3	3	3	4	3	3	4	3			
232		1			1	4	3	3	4	3	3	4	3	4			
233		1			1	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
234		1			1	4	3	3	3	3	3	4	3	3			
235		1			1	4	3	3	4	3	3	4	3	4			
236	1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
237	1				1	3	3	3	4	3	3	3	2	3			
238	1				1	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
239	1				1	3	3	3	4	3	4	3	4	4			
240	1				1	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
241	1				1	4	3	3	4	3	3	4	3	4			
242	1				1	3	4	3	4	3	3	3	3	3			
243	1				1	3	3	3	4	3	3	3	2	3			
244	1				1	3	3	3	3	3	3	3	2	3			
245	1				1	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
246		1			1	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
247		1			1	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
248		1			1	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
249		1			1	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
250	1				1	3	3	3	4	3	2	3	3	3			
251		1			1	3	3	3	4	3	3	3	3	4			
252		1			1	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
253		1			1	3	3	3	4	3	3	3	3	3			
254		1			1	3	3	2	4	3	3	3	3	2			

255	1							1		3	3	2	4	3	3	3	3	2				
256	1							1		3	3	3	4	3	2	3	3	3				
257	1							1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
258	1			1						4	3	3	4	4	3	3	4	4				
259	1							1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
260	1								1	4	3	3	4	3	3	4	4	4				
261	1							1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
262	1							1		3	3	3	4	3	3	3	2	4				
263	1							1		3	4	3	4	3	3	3	3	3				
264	1							1		3	3	3	3	3	3	3	3	4				
265	1			1						3	3	3	4	3	3	3	3	3				
266	1							1		3	3	3	4	3	3	3	3	3				
267	1							1		3	4	3	4	3	3	3	3	3				
268	1							1		3	3	3	3	3	3	3	3	4				
269	1							1		3	4	3	4	3	3	3	3	3				
270	1			1						3	3	3	4	3	3	3	2	4				
271	1			1						3	3	3	4	3	3	3	2	4				
272	1			1						3	3	3	4	3	3	3	2	4				
273	1			1						4	4	4	4	4	4	4	3	4				
274	1			1						4	4	4	4	4	4	4	4	4				
275	1							1		3	4	3	4	3	4	4	3	4				
276	1			1						3	4	4	4	3	3	3	3	4				
277	1							1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
278	1			1						4	4	3	4	3	3	3	3	4				
279	1							1		4	4	4	4	4	4	4	4	4				
280	1							1		4	4	4	4	4	4	4	4	4				
281	1								1	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
282	1							1		3	4	3	4	3	3	3	3	4				
283	1			1						3	4	3	4	3	4	3	3	4				
284	1							1		3	4	3	4	4	4	4	3	4				
285	1							1		3	3	3	4	3	3	3	3	3				
286	1							1		3	4	3	4	3	3	3	3	3				
287	1							1		3	3	3	3	3	3	3	3	3				
288	1							1		3	3	3	3	3	4	4	4	3				
289	1			1						3	3	3	3	3	3	3	3	4				
290	1			1						3	3	3	4	3	3	3	4	4				
291	1							1		3	3	3	3	3	3	3	3	4				
292	1							1		3	3	3	3	3	3	3	3	4				
293	1							1		3	4	4	3	3	4	4	4	4				
294	1								1	4	3	3	3	4	4	4	4	3				
295	1							1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
296	1								1	4	3	3	4	4	3	4	3	4				
297	1							1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
298	1							1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
299	1							1		3	3	3	3	3	4	4	3	4				
300	1							1		3	3	3	2	3	3	4	3	4				
301	1							1		4	4	4	4	4	4	4	4	4				
302	1							1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
303	1			1						3	3	4	4	3	3	3	3	3				
304	1							1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
305	1								1	3	3	3	4	3	4	3	3	4				
306	1			1						3	3	3	3	3	4	3	3	1				
307	1							1		3	3	2	4	3	3	3	3	3				
308	1								1	3	3	3	4	3	3	3	2	2				
Σ	143	165	0	0	54	0	210	36	0	909	979	950	1115	980	994	1020	945	1093				
NU										3,21	3,38	3,11	3,69	3,38	3,21	3,11	3,07	3,55				
NTU										0,95	0,95	0,94	0,40	0,95	0,96	0,96	0,94	0,99				
Σ NU		29,47		IKM Unit Pelayanan				81,04				B (BAIK)										
Σ NTU		3,24																				

KETERANGAN :

U1-U14 = Unsur-Unsur Pelayanan
 NRR = Rata-Rata

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,21
U2	Prosedur Pelayanan	3,18

IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
-j*	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
-j**	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NU (NRR Per Unsur)	=	Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuisisioner Yang Terisi
NTU (NRR Tertimbang Per Unsur)	=	NRR Per Unsur x 0,11 Per Unsur
Mutu Pelayanan	:	
A (Sangat Baik)	=	88,31-100,00
B (Baik)	=	76,61-88,30
C (Kurang Baik)	=	65,00-76,60
D (Tidak Baik)	=	25,00-64,99

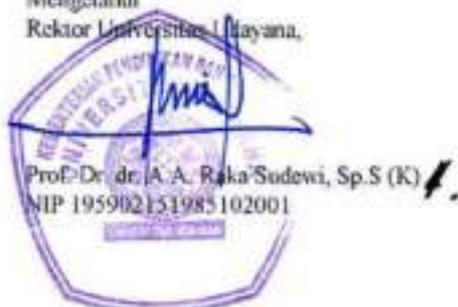
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,11
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,63
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,18
U6	Kompetensi/Kemampuan Pelayanan	3,23
U7	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan	3,31
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,07
U9	Pengaduan Pengguna Layanan	3,55

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIVERSITAS UDAYANA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
TAHUN 2020**

NILAI IKM	RESPONDEN	
81,04	JUMLAH	: 308 Orang
B (BAIK)	JENIS KELAMIN	: L = 143 Orang P = 165 Orang
	PENDIDIKAN	:
	SD	= 0 Orang
	SMP	= 0 Orang
	SMA	= 54 Orang
	DIPLOMA	= 0 Orang
	S1	= 210 Orang
	S2	= 36 Orang
	S3	= 8 Orang
	PERIODE SURVEI = TAHUN 2020	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Mengetahui
Rektor Universitas Udayana,



Jimbaran, Desember 2020
Yang Melaksanakan Survey
Kepala Biro, Akademik Kerjasama,
dan Hubungan Masyarakat,

Drs. I Gusti Ngurah Indra Kecapa, M.Ed
NIP. 196304201989021001