

**LAPORAN HASIL
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I
JANUARI- JUNI 2023**



**UNIVERSITAS UDAYANA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puja dan Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Universitas Udayana Periode Bulan Januari s.d Juni (Semester 1) Tahun 2023.

Dalam laporan ini disampaikan terkait tahapan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data , serta penyusunan laporan hasil pelaksanaan survey kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan terimakasih atas dukungan dari semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pendidikan yang telah membantu sehingga tersusun dan terselesaikannya laporan ini.

Kedepan Laporan ini masih penyempurnaan, untuk itu kami menerima masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun sebagai upaya untuk perbaikan laporan SKM dimasa yang akan datang. Harapan kami semoga laporan ini bermanfaat bagi Universitas Udayana dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Jimbaran, 7 Juli 2023
Rektor Universitas Udayana

REKTOR
Nyoman Gde Antara
NIP.196408071992031002

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V.....	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner hardcopy dan Kuisisioner Online	15
2. Hasil Pengolahan Data	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	23
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Sebelumnya	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Universitas Udayana sebagai salah satu penyedia layanan publik dibidang pendidikan yakni Perguruan Tinggi Negeri, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Universitas Udayana.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja / fakultas dalam pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit kerja di lingkungan Universitas Udayana;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan baik dilingkungan rektorat maupun fakultas dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Universitas Udayana dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Universitas Udayana terdiri dari masing-masing fakultas atau unit kerja yang memberikan layanan dibawah koordinasi Subbagian Hubungan Masyarakat pada Bagian Kerjasama dan Humas di Biro Akademik, Kerjasama dan Hubungan Masyarakat Universitas Udayana.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan 2 (dua) jenis kuesioner berupa kuisisioner manual dan kuisisioner elektronik (menggunakan scan QR Code yang hasilnya secara otomatis tersimpan pada *google form*). Kuisisioner ini diberikan kepada pengguna layanan setelah pengguna layanan mendapatkan layanan dari fakultas atau unit yang memberikan layanan. Pengguna layanan dapat memilih memberikan penilaian pada kuisisioner manual atau kuisisioner elektronik. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Universitas Udayana yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berikut ini standar pada nilai Persepsi, nilai Interval, nilai Interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 :

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Fakultas atau Unit Kerja di Lingkungan Universitas Udayana pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah ditempat yang telah disediakan bagi pengisi kuisisioner manual atau penerima layanan dapat mengisi kuisisioner dengan men *scan QR Code* yang telah disediakan di masing-masing unit layanan yang mana hasilnya langsung terekam dalam *google sheet* . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 bulan sekali atau per semester yaitu 2 (dua) kali dalam setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	10
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	53
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2023	19

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Fakultas dan Unit Kerja di lingkungan Universitas Udayana berdasarkan periode survei sebelumnya. Dilihat dari jumlah penerima layanan semester 1 tahun 2023, dalam hal ini untuk penentuan survey ini Universitas Udayana menggunakan perkiraan populasi tertinggi yakni sebanyak 1.000.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan untuk populasi tertinggi dalam satu periode SKM adalah 384 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 384 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

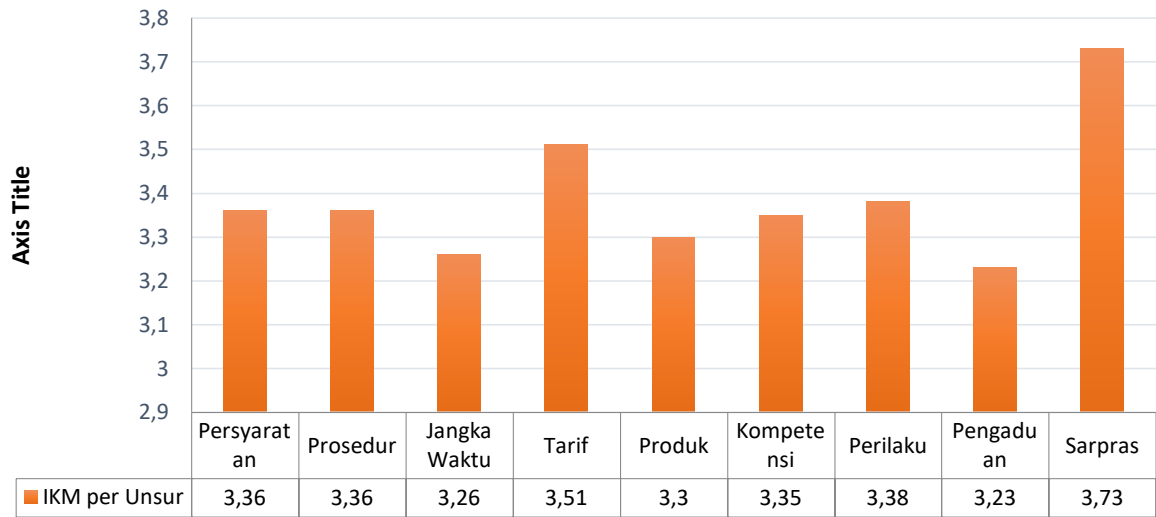
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	211	55%
		PEREMPUAN	173	45%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	
		SLTP	0	
		SLTA	33	8.5%
		DIII	0	
		SI	150	39%
		S2	83	21,6%
		S3	118	30,7%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,36	3,36	3,26	3,51	3,30	3,35	3,38	3,23	3,73
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	83,98 (B atau Baik)								

IKM per Unsur pada Universitas Udayana Semester 1 Tahun 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,20, selanjutnya Produk dan Pengaduan mendapatkan nilai terendah kedua dan ketiga, meskipun nilai ini masih tergolong dalam mutu Baik.
2. Sedangkan tiga unsur layanan layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,75 dari unsur layanan, dan Biaya/ tarif mendapatkan nilai kedua tertinggi yaitu 3,61 serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya 3,42.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pelayanan administrasi perlu proses birokrasi yang lama,”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- ‘Respon awal pengaduan sudah baik akan tetapi tanggapan atas pengaduan yang lama diterima “

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan karena memerlukan proses birokrasi berjenjang. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak pengguna layanan memanfaatkan dan memilih datang langsung ke lokasi layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

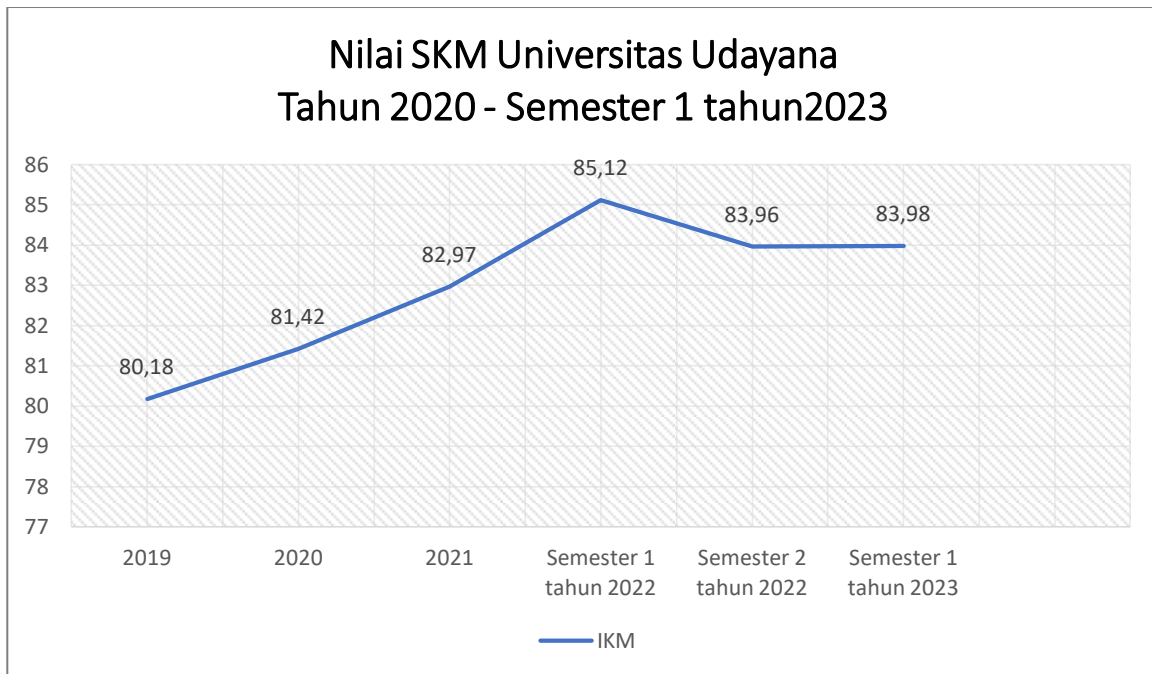
Hasil Survey Semester I tahun 2023 ini menunjukkan ada beberapa kesamaan permasalahan dengan hasil pelaksanaan survey pada Semester I tahun 2023 (periode Januari-Juni 2023). Oleh sebab itu, hasil analisa dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik serta rencana tindaklanjutnya masih berfokus pada rencana tindak lanjut seperti yang dilakukan pada Semester sebelumnya Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi yang dilaksanakan oleh Subbagian Humas dengan melibatkan pimpinan terkait untuk menentukan tindaklanjut dari hasil survey kepuasan masyarakat. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Perlu penambahan SDM dibidangnya	√	√	√	√	WR2
2	Pengaduan	Perlu dibuatkan layanan pengaduan internal	√	√	√	√	ULT dan atau Humas
3	Produk layanan	Evaluasi Standar Pelayanan	√	√	√	√	WR4

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Universitas Udayana dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Semester 1 tahun 2023 pada Universitas Udayana.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Januari hingga Juni 2023, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1. Pelaksanaan pelayanan publik di Universitas Udayana secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai **SKM 83,98**. Meskipun demikian, masih banyak perbaikan yang harus dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dimasa yang akan datang.
- 5.2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, kesesuaian produk layanan, serta layanan pengaduan.
- 5.3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan, dan Biaya/ tarif mendapatkan nilai kedua tertinggi serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi.


Jimbaran, 7 Juli 2023
Rektor Universitas Udayana



I Nyoman Gde Antara
NIP.196408071992031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner hardcopy dan Kuisisioner Online



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UNIVERSITAS UDAYANA**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 13.00 – 17.00*

PROFIL


Jenis Kelamin : L P Usia : tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWAHA
 LAINNYA..... (sebutkan) _____
 Jenis Layanan yang diterima : _____

II. PENGAPAT RESPONDER TENTANG PELAYANAN
 (Lengkapi kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	PH	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	PH	
a. Tidak sesuai	1	
b. Kurang sesuai	2	
c. Sesuai	3	
d. Sangat sesuai	4	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	PH	
a. Tidak mudah	1	
b. Kurang mudah	2	
c. Mudah	3	
d. Sangat mudah	4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	PH	
a. Tidak cepat	1	
b. Kurang cepat	2	
c. Cepat	3	
d. Sangat cepat	4	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/fee dalam pelayanan.	PH	
a. Sangat mahal	1	
b. Cukup mahal	2	
c. Murah	3	
d. Ombak	4	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian standar pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	PH	
a. Tidak sesuai	1	
b. Kurang sesuai	2	
c. Sesuai	3	
d. Sangat sesuai	4	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	PH	
a. Tidak kompeten	1	
b. Kurang kompeten	2	
c. Kompeten	3	
d. Sangat kompeten	4	
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan kerapuhan.	PH	
a. Tidak sopan dan ramah	1	
b. Kurang sopan dan ramah	2	
c. Sopan dan ramah	3	
d. Sangat sopan dan ramah	4	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	PH	
a. Buruk	1	
b. Cukup	2	
c. Baik	3	
d. Sangat baik	4	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/petisi/pelaporan.	PH	
a. Tidak ada	1	
b. Ada tetapi tidak tertangani	2	
c. Tertangani kurang maksimal	3	
d. Ditangani dengan baik	4	



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIVERSITAS UDAYANA

 humas@panud.ac.id (tidak dibagikan) Ganti akun



* Wajib

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- POLRI
- Swasta
- Wiraswasta
- Yang lain: _____

Jenis Layanan yang diterima *

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIVERSITAS UDAYANA
PERIODE JANUARI-JUNI 2023

NILAI IKM	RESPONDEN																														
<h1 style="margin: 0;">83,98</h1> <p style="margin: 10px 0 0 0;">B (BAIK)</p>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">JUMLAH</td> <td style="width: 30%;">: 884 Orang</td> <td style="width: 40%;"></td> </tr> <tr> <td>ADNIS KULAMER</td> <td>: L = 211 Orang</td> <td>P = 88 Orang</td> </tr> <tr> <td>PEMOKSARAN</td> <td colspan="2">:</td> </tr> <tr> <td>SD</td> <td colspan="2">= 0 Orang</td> </tr> <tr> <td>SMP</td> <td colspan="2">= 0 Orang</td> </tr> <tr> <td>SMA</td> <td colspan="2">= 30 Orang</td> </tr> <tr> <td>SPLCMA</td> <td colspan="2">= 0 Orang</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td colspan="2">= 690 Orang</td> </tr> <tr> <td>S2</td> <td colspan="2">= 80 Orang</td> </tr> <tr> <td>S3</td> <td colspan="2">= 104 Orang</td> </tr> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">PERIODE SURVEI SEMESTER 1 TAHUN 2023</p>	JUMLAH	: 884 Orang		ADNIS KULAMER	: L = 211 Orang	P = 88 Orang	PEMOKSARAN	:		SD	= 0 Orang		SMP	= 0 Orang		SMA	= 30 Orang		SPLCMA	= 0 Orang		SI	= 690 Orang		S2	= 80 Orang		S3	= 104 Orang	
JUMLAH	: 884 Orang																														
ADNIS KULAMER	: L = 211 Orang	P = 88 Orang																													
PEMOKSARAN	:																														
SD	= 0 Orang																														
SMP	= 0 Orang																														
SMA	= 30 Orang																														
SPLCMA	= 0 Orang																														
SI	= 690 Orang																														
S2	= 80 Orang																														
S3	= 104 Orang																														

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

Meyatkan
Wakil Dekan Bidang Perencanaan, Keuangan, dan
Informasi



Prof. Dr. Ir. Irena Gede Adhitrana, M.Sc.
NIP. 196003091994021001

Jember, 7 Juli 2023
Yang Melaksanakan Tugas
Koordinator Kerjasama dan Humas



Dra. Hamidah Yama
NIP. 196509281990022001

3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM lainnya



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Juli- Desember 2022 (Semester 2)**



UNIVERSITAS UDAYANA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
2022

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Universitas Udayana perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang

berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Universitas Udayana periode Juli- Desember 2022 (Semester 2) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Juli- Desember 2022 (Semester 2)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,35	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,32	B
3	Waktu Penyelesaian	3,30	B
4	Biaya/Tarif	3,61	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,31	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	B
7	Perilaku Pelaksana	3,37	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,31	B
9	Sarana dan Prasarana	3,75	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	Peninjauan SOP layanan	√	√	√		WR 4
		Penyusunan Sistem Monitoring /evaluasi pelayanan berbasis digital		√	√		WR 4
2	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi Standar Pelayanan di Fakultas Unit	√	√			WR 4
3	Produk layanan	Penyusunan Standar pelayanan di fakultas/ Pascasarjana			√	√	WR 4

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Peninjauan SOP layanan	Sudah dilakukan	Sudah ditinjau dan tidak ada perubahan	Koordinasi langsung dengan Unit Kerja	
	Penyusunan Sistem Monitoring /evaluasi pelayanan berbasis digital	Sedang dilakukan	--	--	Tingginya volume kerja Tim Unit Sumber Daya Informasi
2	Sosialisasi Standar Pelayanan di Fakultas/Pascasarjana	Sudah dilakukan	Sudah dilakukan sosialisasi ke pimpinan fakultas	ada	Perlu memahami dan merinci jenis layanan di masing-masing fakultas/pascasarjana
3	Penyusunan Standar pelayanan di Fakultas/Pasca	Sedang dilakukan	Sudah dilakukan rapat awal dengan pimpinan fakultas	ada	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Universitas Udayana telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 75% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
(Penyusunan system Monev pelayanan berbasis digital, karena diperlukan perencanaan anggaran untuk mendukung program ini).
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Penyusunan system Monev pelayanan berbasis digital	Merencanakan penganggaran	Tahun anggaran berikutnya (2024)	WR4	Unit Sumber Daya Informasi (USDI)

Wakil Rektor Bidang Perencanaan,
Kebersamaan, dan Informasi



Prof. Dr.dr. I Putu Gede Adiatmika
NIP. 196603091998021003