

**LAPORAN HASIL
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS UDAYANA
SEMESTER II, TAHUN 2022
PERIODE JULI-DESEMBER 2022**



**UNIVERSITAS UDAYANA
BADUNG-BALI
TAHUN 2022**

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 Juli s.d Desember (Semester 2) Tahun 2022.

Dalam laporan ini disampaikan terkait tahapan pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat 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 tersusunnya laporan ini.

Laporan ini masih jauh dari sempurna, 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, November 2022

Rektor Universitas Udayana

Nyoman Gde Antara
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	11
BAB V.....	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner hardcopy dan Kuisisioner Online	15
2. Hasil Olah Data SKM	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	23
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	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. Kuisisioner 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 kuisisioner 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	Juli 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2022	51
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022	15

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. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester 2 tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Universitas Udayana dalam kurun waktu enam bulan sekitar 500.000 orang. Akan tetapi dalam 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 400 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

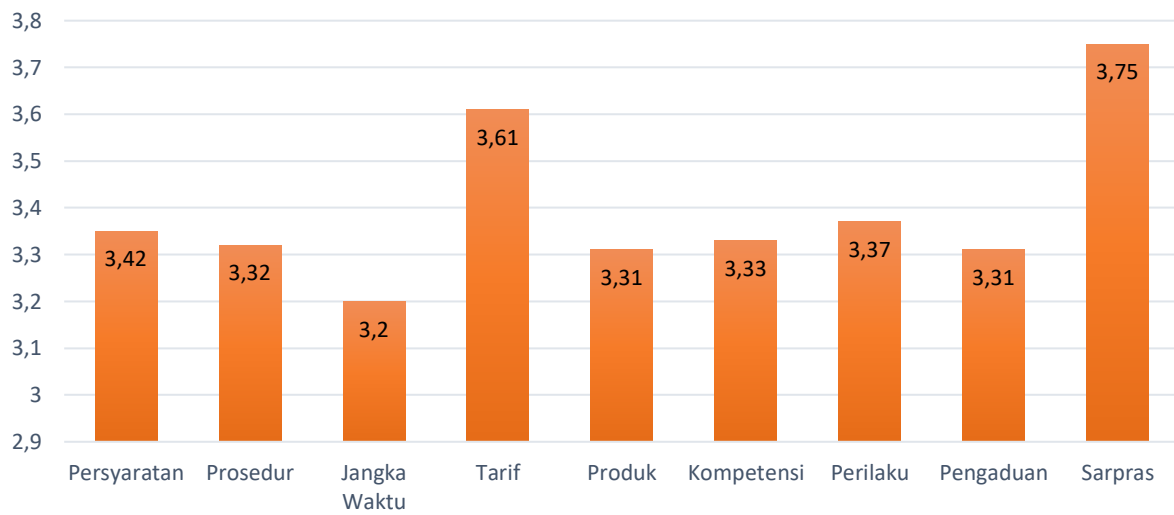
No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	168	42%
		PEREMPUAN	232	58%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	50	12,5%
		DIII	0	0%
		SI	343	85,75%
		S2	4	1%
		S3	3	0,75%

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	3,35	3,32	3,20	3,61	3,31	3,33	3,37	3,31	3,75
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	83,96(B atau Baik)								

IKM per Unsur pada Universitas Udayana Semester 2 Tahun 2022



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil survey, indeks kepuasan masyarakat di lingkungan Universitas Udayana telah mendapatkan nilai **83,96** atau masuk dalam kategori baik atau B. Dari data juga diketahui bahwa kekuatan Universitas Udayana dalam memberikan pelayanan pada civitas akademika adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang disediakan Unud.

Dari data di atas diketahui, Kekuatan layanan Universitas Udayana masih sama dengan hasil survey semester I, tahun 2022 yakni terletak pada ketersediaan sarana dan prasarana layanan. Nilai untuk unsur ini menjadi yang tertinggi yakni mencapai 3,75. Kekuatan layanan lainnya adalah pada unsur tarif. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan oleh Universitas Udayana tidak menarik biaya ataupun tarif layanan, dan tidak ada pungli atau dana lainnya yang dibebankan dalam pemberian layanan. Ada pun kekuatan disebabkan Universitas Udayana telah memiliki sistem informasi untuk membantu pelanggan mendapatkan layanan maupun menjalankan sistem atas kegiatan akademik, kemahasiswaan dan yang lainnya dengan menggunakan satu aplikasi/platform. Dikarenakan layanan dapat diakses melalui media digital, maka dapat dipastikan tidak ada penarikan dana tambahan atau pungutan apa pun dalam pelanggan mendapatkan akses informasi dan pelayanan.

Namun masih terdapat beberapa unsur yang memiliki angka yang rendah, di mana indikator layanan tersebut dinilai masih kurang dan perlu perhatian lebih lanjut. Unsur layanan terendah/lemah masih sama seperti hasil survey pada semester I tahun 2022 yakni pada unsur kecepatan waktu yang memiliki angka terendah yaitu 3,20. Hal ini menggambarkan waktu layanan yang diberikan di lingkungan Unud masih kurang efektif. Penilaian responden terkait dengan unsur waktu pelayanan masih terlalu lama dan tidak efektif, hal ini disebabkan karena masih kurang jelasnya prosedur layanan bagi civitas akademika/stakeholder. Indeks prosedur layanan mendapatkan rata-rata nilai 3,31, indeks ini menunjukkan bahwa prosedur layanan masih dinilai lebih rendah dibandingkan layanan yang lainnya. Demikian pula dengan layanan pengaduan, sesuai hasil survey pada semester II tahun 2022 yang memiliki rata-rata nilai sama dengan indeks prosedur layanan yakni 3,31 yang mana menunjukkan bahwa layanan pengaduan belum ditangani secara efektif .

Menelisik ke data dan fakta di lapangan, rendahnya unsur waktu, prosedur layanan dan layanan pengaduan ini adalah salah satu kelemahan pelayanan di berbagai unit kerja di lingkungan Universitas Udayana dalam memberikan layanan dan kepuasan kepada pelanggannya. Beberapa aduan yang diterima dalam mengukur indeks kepuasan adalah pelanggan menilai administrasi birokrasi yang panjang dan layanan yang lama.

“Proses administrasi birokrasi terlalu panjang sehingga layanan lama”.

“Pelayanan lama dan prosedurnya kurang jelas sehingga penerima layanan harus bolak balik”.

‘tanggapan atas pengaduan yang disampaikan lama direspon “

Tiga pernyataan di atas menggambarkan masih lemahnya kecepatan waktu dan prosedur layanan. Hal ini dikarenakan Universitas Udayana adalah lembaga yang besar dengan jumlah mahasiswa mencapai puluhan ribu, sehingga yang membutuhkan layanan cukup tinggi. Tingginya permintaan layanan ini kemudian tidak sebanding dengan jumlah personil yang memberikan layanan baik di bidang akademik, kemahasiswaan atau yang lainnya. Angka personil ini kadang tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa, baik di tingkat program studi, fakultas dan Universitas. Hal lain yang mempengaruhi adalah alur penyelesaian layanan atau permintaan yang kadang tidak dapat hanya diselesaikan di tingkat program studi atau tingkat fakultas, namun perlu adanya kebijakan atau kewenangan dari Universitas. Hal ini menjadi salah satu penyebab kurang terpenuhinya kepuasan pada kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Kelemahan ini kemudian dapat ditindaklanjuti dengan membuat SOP (Standar Operasional) yang berbasis teknologi, sehingga mampu memangkas waktu pemberian layanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu pada unsur kecepatan pelayanan dan prosedur pelayanan yang akuntabel dan transparan yang dapat diakses oleh pelanggan. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat/sivitas akademika terutama di bidang administrasi yang menganut sistem birokrasi.
2. Pengaduan cenderung lama direspon karena memerlukan kebijakan pimpinan dalam memberikan tanggapan.

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service of excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survey Semester II, tahun 2022 ini menunjukkan ada beberapa kesamaan permasalahan dengan hasil pelaksanaan survey pada Semester I tahun 2022 (periode Januari-Juni 2022). 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.

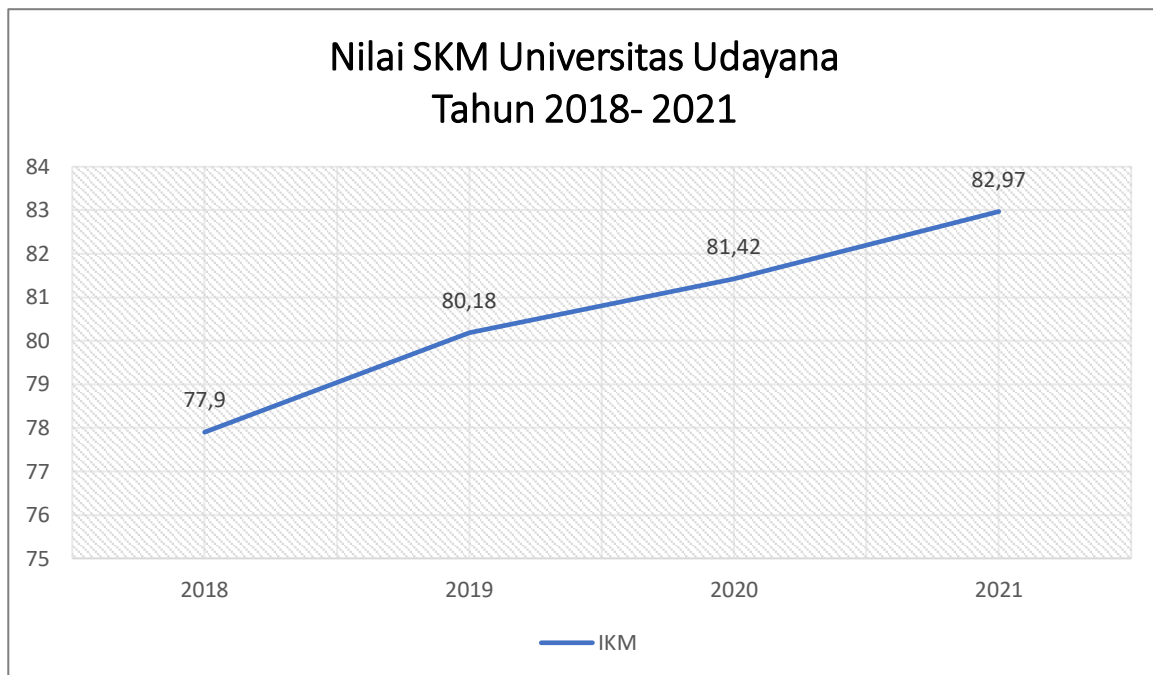
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi yang dilaksanakan oleh Subbagian Humas dengan melibatkan pimpinan terkait untuk menentukan tindaklanjut dari hasil survey kepuasan masyarakat. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka 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	Peninjauan SOP Layanan untuk mempercepat proses Layanan	√	√	√		WR4
		Penyusunan sistem monitoring/ evaluasi pelayanan berbasis digital		√	√		WR4
2	Prosedur Pelayanan	Sosialisasi Standar Pelayanan di Lingkungan Universitas Udayana (Fakultas dan unit terkait)	√	√			WR4
3	Produk layanan	Penyusunan Standar Pelayanan di Fakultas/Pascasarjana			√	√	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 2018 hingga 2021 pada Universitas Udayana.

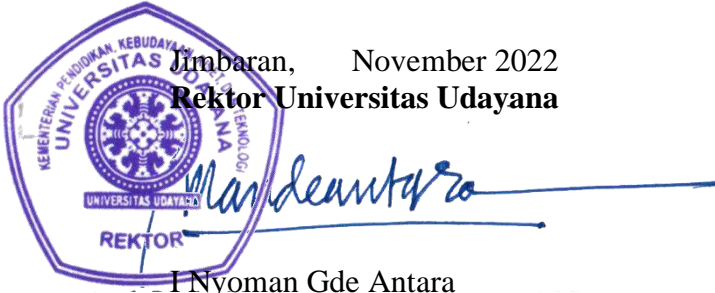
BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Juli hingga Desember 2022, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1. Pelaksanaan pelayanan publik di Universitas Udayana secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai **SKM 83,96**. 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 dalam tiga unsur terendah dari pelaksanaan SKM dan akan menjadi prioritas perbaikan meliputi (1) waktu penyelesaian pelayanan, (2) kesesuaian produk layanan, serta (3) layanan pengaduan.
- 5.3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur mendapatkan rata-rata nilai tertinggi 3,75 dari ketersediaan sarana prasarana; nilai rata-rata tertinggi kedua dari biaya/ tarif layanan yakni 3,61; dan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,42 yakni Persyaratan pelayanan .


Jimbaran, November 2022
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 WIRAUSAHA
 LAINNYA..... (sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis polyanannya.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak mudah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang mudah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Mudah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat mudah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecapatan waktu dalam memberikan pelayanan.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak cepat</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang cepat</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Cepat</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat cepat</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Sangat mahal</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup mahal</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Murah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Gratis</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </tbody> </table>		P*)	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis polyanannya.		a. Tidak sesuai	1	b. Kurang sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat sesuai	4	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		a. Tidak mudah	1	b. Kurang mudah	2	c. Mudah	3	d. Sangat mudah	4	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecapatan waktu dalam memberikan pelayanan.		a. Tidak cepat	1	b. Kurang cepat	2	c. Cepat	3	d. Sangat cepat	4	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.		a. Sangat mahal	1	b. Cukup mahal	2	c. Murah	3	d. Gratis	4	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.		a. Tidak sesuai	1	b. Kurang sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/komampuan petugas dalam pelayanan.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak kompeten</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang kompeten</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Kompeten</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat kompeten</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sopan dan ramah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Buruk</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Baik</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak ada</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Ada tetapi tidak berfungsi</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Berfungsi kurang maksimal</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Dikelola dengan baik</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </tbody> </table>		P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/komampuan petugas dalam pelayanan.		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 keramahan.		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.		a. Buruk	1	b. Cukup	2	c. Baik	3	d. Sangat baik	4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.		a. Tidak ada	1	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2	c. Berfungsi kurang maksimal	3	d. Dikelola dengan baik	4
	P*)																																																																																														
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis polyanannya.																																																																																															
a. Tidak sesuai	1																																																																																														
b. Kurang sesuai	2																																																																																														
c. Sesuai	3																																																																																														
d. Sangat sesuai	4																																																																																														
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.																																																																																															
a. Tidak mudah	1																																																																																														
b. Kurang mudah	2																																																																																														
c. Mudah	3																																																																																														
d. Sangat mudah	4																																																																																														
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecapatan waktu dalam memberikan pelayanan.																																																																																															
a. Tidak cepat	1																																																																																														
b. Kurang cepat	2																																																																																														
c. Cepat	3																																																																																														
d. Sangat cepat	4																																																																																														
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.																																																																																															
a. Sangat mahal	1																																																																																														
b. Cukup mahal	2																																																																																														
c. Murah	3																																																																																														
d. Gratis	4																																																																																														
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.																																																																																															
a. Tidak sesuai	1																																																																																														
b. Kurang sesuai	2																																																																																														
c. Sesuai	3																																																																																														
d. Sangat sesuai	4																																																																																														
	P*)																																																																																														
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/komampuan petugas dalam pelayanan.																																																																																															
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 keramahan.																																																																																															
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.																																																																																															
a. Buruk	1																																																																																														
b. Cukup	2																																																																																														
c. Baik	3																																																																																														
d. Sangat baik	4																																																																																														
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.																																																																																															
a. Tidak ada	1																																																																																														
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2																																																																																														
c. Berfungsi kurang maksimal	3																																																																																														
d. Dikelola dengan baik	4																																																																																														



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIVERSITAS UDAYANA

 humas@unud.ac.id (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)



* Wajib

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

Pendidikan *

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

Pekerjaan *

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

Jenis Layanan yang diterima *

2. Hasil Olah Data SKM



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS UDAYANA

Alamat : Jln. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Badung, Bali-Indonesia 80361
Telp. 0361-701054, 701812
Laman : www.unud.ac.id

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
UNIVERSITAS UDAYANA
JULI-DESEMBER 2022

No. Responden	JK		PENDIDIKAN						Misi Dasar Pelayanan																				
	L	P	SD	SMP	SMA	DIP	S1	S2	S3	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20
1	1				I					4	3	3	4	4	4	3	4	4											
2		1						1		4	4	4	4	2	4	3	4	4											
3	1								1	4	4	2	3	3	4	4	4	4											
4		1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4											
5		1						1		4	4	3	4	3	4	4	2	4											
6		1						1		3	3	3	4	3	3	3	3	4											
7	1								1	3	3	3	4	2	3	3	3	4											
8		1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4											
9	1							1		4	3	4	4	4	4	4	4	4											
10	1							1		3	4	4	4	3	4	4	4	4											
11	1							1		4	4	3	4	4	4	4	4	4											
12		1						1		4	4	4	4	4	3	3	4	4											
13	1							1		4	4	4	4	4	4	4	4	4											
14		1							1	3	3	3	4	3	3	3	3	4											
15	1				1					4	4	3	4	3	3	3	3	3											
16		1						1		3	3	3	4	4	3	3	3	3											
17	1							1		4	4	4	4	4	4	4	4	4											
18		1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4											
19		1						1		4	4	4	4	4	3	3	4	4											
20	1							1		4	4	4	4	4	4	4	4	4											
21	1							1		3	3	3	4	3	3	3	3	4											
22	1							1		4	4	3	4	3	3	3	3	3											
23	1							1		3	3	3	4	4	3	3	3	3											
24	1							1		4	4	4	4	4	4	4	4	4											
25		1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4											
26		1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4											
27		1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4											
28		1						1		4	3	3	3	3	3	3	3	4											
29		1						1		3	3	3	3	3	3	3	3	4											
30		1						1		4	4	3	4	3	3	3	3	4											
31	1							1		4	4	4	4	4	4	4	4	4											
32		1						1		3	3	3	3	3	3	3	4	3											
33		1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4											
34	1							1		4	4	4	4	4	4	4	4	4											
35		1						1		3	3	3	4	3	4	4	3	3											
36	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	3											
37		1						1		3	3	3	3	3	3	3	3	3											
38		1						1		3	3	3	4	3	3	3	3	3											
39		1						1		3	3	3	4	3	3	3	3	4											
40	1							1		4	4	4	2	4	4	4	4	4											
41		1						1		4	3	3	4	4	3	3	3	4											
42		1						1		3	3	3	3	3	3	3	3	3											
43		1						1		3	3	4	3	3	3	3	3	4											
44		1						1		4	3	3	4	4	4	4	4	4											
45		1						1		3	3	3	3	3	3	3	3	3											
46	1							1		3	3	3	2	3	3	3	3	2											
47		1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4											
48		1				1				3	3	3	4	4	4	4	3	4											
49		1				1				4	4	4	4	4	4	4	3	4											
50	1							1		4	4	4	4	3	3	3	4	4											
51		1						1		2	3	3	3	3	3	3	3	3											

52	1			1				3	2	3	3	3	3	4	3	4				
53		1			1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
54	1				1			5	3	5	4	3	3	3	3	1				
55		1			1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
56		1			1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				
57		1			1			3	3	3	2	3	3	4	3	3				
58		1			1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
59	1				1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
60		1			1			4	4	4	4	3	4	4	4	4				
61		1			1			3	2	2	2	3	3	3	3	4				
62		1			1			2	2	2	4	3	4	4	4	4				
63		1		1				3	3	3	4	3	3	4	3	4				
64		1		1				3	3	3	4	3	3	4	3	4				
65		1			1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
66	1				1			4	4	4	4	3	4	4	4	4				
67	1				1			3	2	2	2	3	3	3	3	4				
68	1				1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
69	1				1			3	3	3	4	3	3	4	3	4				
70	1				1			3	3	3	4	3	3	4	3	4				
71		1		1				4	4	4	4	4	4	4	4	4				
72		1			1			3	3	3	4	4	4	4	4	4				
73		1			1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
74		1			1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
75		1			1			4	4	4	4	3	4	3	3	4				
76	1				1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
77		1			1			3	3	3	4	3	4	4	3	4				
78	1				1			3	3	2	3	3	3	3	2	4				
79	1				1			3	3	3	2	3	3	3	3	4				
80	1				1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
81	1				1			4	4	4	4	4	4	4	4	3				
82		1				1		3	3	3	2	3	3	4	4	4				
83	1				1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
84		1			1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
85		1			1			4	4	3	4	4	3	4	4	4				
86		1			1			3	3	3	4	3	3	3	4	4				
87	1				1			4	3	3	4	3	3	3	3	4				
88		1		1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
89		1			1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
90		1			1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
91		1			1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
92		1		1				4	3	3	4	3	3	4	3	4				
93		1						4	3	3	4	3	3	4	4	4				
94	1				1			4	4	4	3	3	3	3	3	3				
95		1			1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
96		1			1			3	3	3	3	4	4	4	4	4				
97		1		1				3	3	2	4	3	3	3	3	3				
98		1			1			3	4	3	4	3	3	3	3	4				
99	1				1			3	4	3	4	3	4	4	4	4				
100		1			1			3	3	4	4	4	3	3	3	4				
101	1				1			3	2	3	3	4	4	4	4	4				
102	1				1			3	3	2	4	3	3	2	3	3				
103		1			1			3	4	3	2	3	3	3	3	4				
104	1				1			3	4	3	4	3	4	4	4	4				
105	1				1			4	3	3	3	3	3	3	3	4				
106	1				1			2	2	2	4	2	3	2	2	3				
107		1			1			5	2	2	4	5	5	5	2	3				
108	1				1			3	3	3	3	3	4	4	4	4				
109	1				1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
110	1				1			4	3	3	3	4	3	4	3	3				
111	1				1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
112	1				1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
113	1				1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
114	1				1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
115	1				1			3	3	3	4	3	3	4	3	4				
116	1				1			4	4	3	4	4	3	3	4	4				
117	1				1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
118	1				1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				

119	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
120	1					1				4	4	4	4	4	4	4	4	4				
121	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
122	1					1				3	2	3	4	3	3	3	3	4				
123	1					1				3	4	3	4	3	4	4	4	4				
124		1				1				4	4	4	4	4	4	4	4	4				
125		1				1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
126	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
127	1					1				3	3	3	3	3	3	3	3	3				
128	1					1				4	4	4	4	4	4	4	4	4				
129	1					1				3	3	3	4	3	4	3	3	4				
130	1					1				3	3	3	3	3	3	3	3	4				
131		1				1				2	3	3	3	3	3	3	3	2				
132	1					1				3	3	2	4	3	3	3	3	3				
133		1				1				3	3	3	4	3	3	3	4	4				
134	1					1				4	4	4	3	3	3	3	3	4				
135	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
136	1					1				3	3	3	3	3	3	3	3	4				
137		1				1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
138	1					1				4	4	3	4	4	4	4	4	4				
139	1					1				4	4	3	4	3	3	3	4	4				
140	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
141	1					1				3	4	3	3	3	3	3	3	4				
142	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	4				
143	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
144	1					1				4	4	4	4	4	4	4	4	4				
145	1					1				3	3	3	3	3	3	3	3	3				
146		1				1				3	4	3	3	3	4	3	3	4				
147		1				1				3	3	3	3	3	3	3	3	4				
148	1					1				2	2	3	3	3	3	3	3	4				
149	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
150	1				1					3	4	4	3	4	4	4	4	4				
151	1					1				3	3	2	3	3	3	3	3	4				
152	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
153	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
154	1					1				3	3	3	3	3	3	3	3	4				
155	1					1				3	3	4	4	4	3	4	3	4				
156	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
157	1					1				3	3	3	3	3	3	3	3	4				
158	1					1				3	3	3	2	3	3	3	3	3				
159		1				1				3	3	4	3	3	3	3	3	4				
160	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
161	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	3				
162	1					1				4	4	4	4	4	4	4	4	4				
163	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
164	1					1				4	4	4	4	4	4	4	4	4				
165		1				1				3	3	3	4	4	4	3	4	4				
166		1				1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
167		1				1				3	3	3	4	2	2	3	3	4				
168	1					1				4	4	4	4	4	4	4	4	4				
169	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
170	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
171	1					1				3	3	3	3	3	3	3	3	4				
172	1					1				4	4	4	4	4	4	4	4	4				
173	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
174	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
175	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
176	1					1				4	3	1	4	3	3	3	3	3				
177	1					1				3	3	2	3	3	3	3	3	4				
178		1				1				3	3	3	3	3	3	3	3	4				
179	1					1				3	3	3	3	3	3	3	3	4				
180	1					1				3	3	3	3	3	3	3	3	4				
181	1					1				3	3	3	3	3	3	3	3	3				
182	1				1					4	3	3	4	3	3	3	4	4				
183	1					1				3	3	3	4	3	4	3	3	4				
184		1				1				3	3	3	3	3	3	3	3	4				
185	1					1				3	2	2	2	2	3	3	3	3				

253	1					3	2	2	2	3	4	2	2	3				
254	1		1			3	3	2	2	3	3	3	3	4				
255	1			1		2	1	2	2	3	2	3	3	3				
256	1			1		2	2	2	4	3	2	2	2	1				
257		1		1		3	3	3	4	3	3	1	3	3				
258		1		1		3	1	2	4	3	2	1	3	1				
259	1			1		3	3	2	4	3	3	3	2	1				
260		1		1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
261	1			1		3	3	2	4	3	2	2	2	1				
262		1		1		3	4	4	4	3	3	3	4	4				
263	1			1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
264	1			1		3	3	2	4	3	3	3	2	3				
265	1			1		3	3	3	2	2	3	3	2	3				
266		1		1		4	4	3	4	3	3	3	3	4				
267	1			1		4	3	3	4	4	3	4	4	4				
268	1		1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
269	1		1			3	3	3	4	3	3	3	4	4				
270	1		1			4	4	3	4	4	3	4	4	4				
271	1		1			3	3	1	4	3	3	4	2	3				
272	1		1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
273	1		1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
274	1		1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
275	1		1			3	3	2	4	3	3	3	3	4				
276	1			1		2	3	2	4	3	3	3	4	4				
277	1			1		4	3	4	4	3	4	3	3	3				
278	1			1		4	4	4	4	3	3	3	4	4				
279	1			1		3	3	2	2	3	2	2	2	3				
280	1			1		3	3	3	3	3	3	3	2	3				
281	1			1		3	3	3	3	3	3	3	3	4				
282		1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4				
283	1		1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
284	1			1		3	3	3	4	3	3	3	2	3				
285	1			1		3	3	3	3	3	3	3	3	4				
286	1			1		3	4	4	3	2	3	3	4	4				
287	1			1		4	4	4	4	4	3	3	4	2				
288	1		1			3	3	4	4	4	3	4	3	4				
289	1			1		4	3	3	3	4	4	4	4	4				
290	1			1		3	3	3	4	3	3	4	3	4				
291	1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	4				
292	1			1		4	4	4	3	4	4	4	4	3				
293	1			1		3	3	3	4	4	3	4	3	4				
294	1			1		3	3	4	1	3	4	4	3	4				
295	1		1			4	3	4	3	4	4	4	4	4				
296	1			1		3	3	3	4	4	3	3	4	3				
297	1		1			4	4	3	4	3	3	3	3	4				
298	1			1		3	4	3	4	3	4	3	3	4				
299	1			1		3	3	3	3	3	3	3	3	4				
300	1		1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
301	1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	4				
302	1			1		3	3	2	4	3	3	3	3	3				
303	1			1		3	3	2	3	3	3	3	3	4				
304	1			1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
305	1			1		3	3	3	2	3	3	3	3	2				
306	1			1		4	4	3	2	4	4	3	3	4				
307	1			1		4	4	3	3	4	2	3	3	4				
308	1			1		3	3	3	3	3	3	3	3	4				
309	1			1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
310	1		1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
311	1			1		2	3	4	4	4	3	4	3	4				
312	1			1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
313	1		1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
314	1			1		2	3	3	4	4	4	4	4	4				
315	1		1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
316	1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	4				
317	1			1		4	4	3	4	3	3	3	3	4				
318	1			1		3	3	3	4	3	3	3	3	3				
319	1		1			3	4	4	3	4	3	3	3	3				

387	1								4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
388	1								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
389	1								3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
390	1								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
391	1								3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
392	1								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					
393	1				1				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
394	1								3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
395	1								4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
396	1								3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
397	1								3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
398	1								4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
399	1								4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
400	1								3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
Σ																							
100																							
744																							
D																							
0																							
50																							
0																							
344																							
4																							
8																							
1381																							
1396																							
1279																							
1444																							
1432																							
1221																							
1387																							
1424																							
1488																							
1,88																							
1,82																							
1,70																							
1,61																							
1,41																							
1,38																							
1,32																							
1,33																							
1,75																							
0,37																							
0,39																							
0,38																							
0,40																							
0,36																							
0,72																							
0,82																							
0,96																							
0,44																							
Σ NU		30,53		IKM Unit Pelayanan								83,96				B (BAIK)							
Σ NTU		3,36																					

KETERANGAN

- U1-U14 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
-)* = Jumlah NRR IKM Tertimbang
-)** = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
- NU (NRR Per Unsur) = Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuisioner 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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,35
U2	Prosedur Pelayanan	3,32
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,20
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,61
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,31
U6	Kompetensi/Kemampuan Pelayanan	3,33
U7	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan	3,37
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,31
U9	Pengaduan Pengguna Layanan	3,75

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIVERSITAS UDAYANA
JULI-DESEMBER 2022**

NILAI IKM	RESPONDEN
<p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">83,96</p> <p style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">B (BAIK)</p>	<p>JUMLAH : 400 Orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L = 168 Orang P = 232 Orang</p> <p>PENDIDIKAN :</p> <p>SD = 0 Orang</p> <p>SMP = 0 Orang</p> <p>SMA = 50 Orang</p> <p>DIPLOMA = 0 Orang</p> <p>S1 = 343 Orang</p> <p>S2 = 4 Orang</p> <p>S3 = 3 Orang</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">PERIODE SURVEI JULI-DESEMBER 2022</p>

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

Jimbaran, November 2022
Melaksanakan Survey
Gedung Biro, Akademik Kerjasama,
Kampus Gunung Madya, Jimbaran,
Kabupaten Madya



Gusti Ngurah Indra Kecapa
NIP. 196304201989021001

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

11/11/2022 15:56:37	Laki-Laki	S1	belum ada	Pembayaran UKT yang telat	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik		
4/5/2022 14:12:57	Laki-Laki	S1	Mahasiswa	Translate Transkrip	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Murah	Sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	UPT LAB BAHASA	Teknik Elektro
4/5/2022 14:28:30	Perempuan	S1	Mahasiswa Urud	Translate transkrip KRS	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Murah	Sangat sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	UPT LAB BAHASA	-
4/5/2022 14:35:35	Laki-Laki	S1	Wirasaha	Tejemahan jaza dan transkrip nilai	Sesuai	Mudah	Cepat	Cukup Mahal	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	UPT LAB BAHASA	
4/5/2022 15:10:35	Perempuan	S1	Mahasiswa	Pelayanan pembuatan surat ijin pemol	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Pertanian	
4/5/2022 15:27:05	Laki-Laki	S1	mahasiswa	pelajar	Sesuai	Mudah	Cepat	Cukup Mahal	Kurang sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Berfungsi kurang mak	Fakultas Pertanian	-
4/5/2022 20:21:02	Perempuan	S1	Mahasiswa	UPT Bahasa Universitas Udayana (Uda	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kurang kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ilmu Budaya	
4/6/2022 8:23:09	Perempuan	S3	Wirasaha	Test Uaept	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang mak	UPT LAB BAHASA	
4/6/2022 8:54:58	Perempuan	S2	Dosen	Toef UAEPT	Sangat sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Kedokteran	PS SKG PDG
4/6/2022 9:06:10	Laki-Laki	S1	PNS	Aministrasi	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Tidak ada	Bio Umum	-
4/6/2022 10:22:43	Perempuan	S1	Freelance	Infomasi UAEPT	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang mak	UPT LAB BAHASA	-
4/6/2022 10:23:31	Laki-Laki	SMA	-	Infomasi uaept	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	UPT LAB BAHASA	
4/6/2022 10:23:34	Laki-Laki	S1	Swasta	Infomasi UAEPT	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Dikelola dengan baik	UPT LAB BAHASA	
4/6/2022 11:01:15	Laki-Laki	S1	Swasta	Mengambil hasil ujian toefl	Sangat sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	UPT LAB BAHASA	Lab bahasa universitas
4/6/2022 11:31:46	Perempuan	S1	Swasta	Legalisir jajah	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Murah	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Biro Kemahasiswaan	Kemahasiswaan
4/6/2022 11:48:27	Perempuan	S1	Swasta	Layanan Prodi	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Program studi MAKSI
4/6/2022 11:51:03	Laki-Laki	S1	Pegawai kontrak	Sistem skp	Sesuai	Kurang Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Dikelola dengan baik	USDI	
4/6/2022 12:16:15	Perempuan	S2	Swasta	tanda tanda Dekan	Sangat sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	
4/6/2022 13:18:55	Laki-Laki	S2	Swasta	Pemohonan ujian	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Teknologi Pertanian	Doktor Ilmu Ekokoron
4/6/2022 13:37:11	Perempuan	SMA	spelajar	layanan administrasi	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Pertanian	agribisnis
4/6/2022 14:27:17	Perempuan	S2	PNS	Validasi karya ilmiah	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	
4/6/2022 14:48:20	Perempuan	S1	PNS	Validasi	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang mak	LPM	
4/6/2022 15:05:16	Perempuan	S1	Wirasaha	Kemahasiswaan	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ekonomi dan bisnis
4/6/2022 15:05:35	Perempuan	S1	mahasiswa	upt perpustakaan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Hukum	ilmu hukum
4/6/2022 15:17:04	Perempuan	S2	Swasta	pelayanan akademik	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Pascasarjana	magister akuntansi
4/6/2022 15:23:37	Laki-Laki	S2	PNS	Transkrip	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Fakultas (akadmik)
4/6/2022 15:39:06	Perempuan	S1	Mahasiswa	Pemohonan SKBA	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Program Studi Manaje
4/6/2022 15:39:24	Perempuan	S1	Mahasiswa	Pengajuan SKBA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Program Studi Manaje
4/6/2022 16:29:26	Laki-Laki	S2	PNS	Layanan Akademik	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Pariwisata	Ps. Pariwisata
4/6/2022 16:55:05	Perempuan	S1	Mahasiswa	Baik	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Pariwisata	Tidak ada
4/6/2022 16:55:46	Laki-Laki	S1	PNS	Ukt	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	USDI	
4/6/2022 16:56:00	Perempuan	S1	Tida ada	Baik	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	UPT PERPUSTAKAAN	
4/6/2022 17:27:19	Perempuan	S3	PNS	pelayanan akademik	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Pariwisata	Pengelolaan Petohela
4/6/2022 17:57:03	Laki-Laki	S3	PNS	Proses Pembelajaran	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Teknik	Program studi teknik A
4/6/2022 21:05:56	Perempuan	S1	Mahasiswa	Akademik, administrasi, dan keuangan	Sesuai	Mudah	Kurang Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang mak	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Sosiologi
4/7/2022 2:02:35	Perempuan	SMA	Wirasaha	Fakultas	Sesuai	Tidak Mudah	Cepat	Cukup Mahal	Kurang sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Tidak ada	Fakultas Pertanian	
4/7/2022 8:33:21	Laki-Laki	S1	Mahasiswa	Baik	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	UPT PERPUSTAKAAN	
4/7/2022 9:46:41	Perempuan	S1	Mahasiswa	Tanda Tangan Lembar Pengesahan Sk	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Sosiologi
4/7/2022 9:55:52	Perempuan	S2	Dosen telat univesta	Pelayanan pemohonan tanda tangan	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Berfungsi kurang mak	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	
4/7/2022 9:55:53	Perempuan	S1	Mahasiswa	Penyortiran skripsi	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	UPT PERPUSTAKAAN	
4/7/2022 10:05:49	Perempuan	S1	Freelance	Pengesahan skripsi	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	-
4/7/2022 10:36:25	Perempuan	S1	Mahasiswa	Pelayanan tanda tangan surat keterangan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Bagian Administrasi S
4/7/2022 10:39:11	Perempuan	S1	Mahasiswa S1	Baca skripsi	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	UPT PERPUSTAKAAN	-
4/7/2022 10:44:56	Laki-Laki	S1	Swasta	Legalisir jajah	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Biro Kemahasiswaan	
4/7/2022 10:52:11	Perempuan	S1	Wirasaha	Legalisir jajah dan transkrip	Sangat sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sangat sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Biro Kemahasiswaan	Program studi diploma
4/7/2022 11:17:50	Perempuan	SMA	Mahasiswa	Mengajukan pemohonan ujian UP	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	
4/7/2022 11:20:49	Laki-Laki	S1	Mahasiswa	Penerimaan Skripsi	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang mak	UPT PERPUSTAKAAN	
4/7/2022 11:23:33	Laki-Laki	S1	Mahasiswa	Permintaan Tanda Tangan Lembar Pen	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	
4/7/2022 11:23:57	Laki-Laki	S1	Mahasiswa	Pelayanan publik	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	UPT PERPUSTAKAAN	
4/7/2022 11:27:55	Laki-Laki	S1	Mahasiswa	Pengajuan surat izin kegiatan	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Biro Kemahasiswaan	
4/7/2022 11:35:56	Perempuan	S1	mahasiswa	MEMBACA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	UPT PERPUSTAKAAN	-
4/7/2022 11:41:53	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa	Layanan Skripsi	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang mak	Fakultas Teknik	Teknik Informasi
4/7/2022 11:42:21	Perempuan	S1	Mahiswi	Perpustakaan	Sangat sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Tidak ada
4/7/2022 11:50:16	Laki-Laki	S2	Dosen PTS	Pendampingan SPMI	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	LPM	
4/7/2022 11:52:50	Laki-Laki	S2	Dosen	Konsultasi	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	LPM	
4/7/2022 11:54:59	Laki-Laki	S3	Swasta	WR 4	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Bio Akademik Kerjasama dan Hubungan Masyarakat	
4/7/2022 11:55:20	Laki-Laki	S3	PNS	Kerjasama	Sangat sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	LPM	
4/7/2022 11:55:32	Perempuan	S1	Mahasiswa	Menyeter printout skripsi untuk keperluan	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Program Studi Akurita
4/7/2022 11:57:10	Perempuan	S1	Mahasiswa	Perpustakaan	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang mak	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Tidak ada
4/7/2022 12:02:05	Laki-Laki	S2	Swasta	Pengumpulan laporan tesis	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Teknik	
4/7/2022 12:36:26	Laki-Laki	S1	Mahasiswa	Perpustakaan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Teknik	Teknologi Informasi
4/7/2022 12:36:51	Laki-Laki	S1	Mahasiswa	Perpustakaan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Teknik	Teknologi Informasi
4/7/2022 12:37:04	Laki-Laki	S1	Pelajar	Perpustakaan	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Teknik	Teknologi Informasi
4/7/2022 12:41:59	Laki-Laki	S1	Mahasiswa	Layanan Skripsi	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	UPT PERPUSTAKAAN	S1 Ilmu Hukum
4/7/2022 12:56:16	Perempuan	S1	Mahasiswa	Tempat untuk membaca	Sesuai	Kurang Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Belum adq

4. **Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM**

Universitas Udayana belum pernah melaksanakan Forum Konsultasi Publik terkait dengan pembahasan rencana tindak lanjut Survey Kepuasan Masyarakat, hanya berupa rapat koordinasi terkait rencana tindak lanjut hasil SKM sebagai bahan evaluasi perbaikan layanan di tahun selanjutnya. Hal ini tentunya akan menjadi catatan bagi Universitas Udayana bahwa perlu lebih mensosialisasikan **Peraturan Permenpan-RB: Nomor 16 Tahun 2017**, tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik perlu dilaksanakan FKP dalam pengambilan keputusannya