

**LAPORAN HASIL
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III
PERIODE JULI - SEPTEMBER 2024**



**UNIVERSITAS UDAYANA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
TAHUN 2024**

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- September (TW III) Tahun 2024.

Laporan ini menyajikan tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat. Semua ini dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei 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 di masa yang akan datang. Harapan kami semoga laporan ini bermanfaat bagi Universitas Udayana dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Jimbaran, 2 Oktober 2024

Rektor Universitas Udayana



Ngakan Putu Gede Suardana
REKTOR
NIP 196409171989031002

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	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V.....	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner hardcopy dan Kuisisioner Online	1
2. Hasil Pengolahan Data	3
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM lainnya.....	6
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya.....	7

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 di bidang pendidikan, yaitu Perguruan Tinggi Negeri, 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, pengukuran atas kepuasan masyarakat telah dilakukan secara sistematis. Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Universitas Udayana. Metode pengukuran yang digunakan mencakup pendekatan kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, sehingga dihasilkan data yang akurat dan komprehensif.

Hasil dari survei kepuasan masyarakat (SKM) yang diperoleh akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan publik di Universitas Udayana. Data ini akan dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang

diberikan, serta peluang untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Selain itu, hasil survei ini juga akan dijadikan sebagai dasar untuk menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat.

Dengan adanya evaluasi yang berkelanjutan, Universitas Udayana diharapkan dapat mencapai pelayanan prima yang sesuai dengan standar yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan prima ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, tetapi juga akan memperkuat citra dan reputasi Universitas Udayana sebagai institusi pendidikan yang berkomitmen terhadap kualitas dan kepuasan pengguna.

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

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Universitas Udayana dilaksanakan 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berikut adalah 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 secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan mengisi kuisisioner berupa *harad copy* atau dilakukan melalui **Scan QR Code** yang telah disediakan di masing-masing unit layanan yang 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 Survey Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 3 bulan sekali atau per triwulan yaitu 4 (empat) kali dalam setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2024	39
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2024	2

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. Di lihat dari jumlah penerima layanan semester TW 2 tahun 2024, 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 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Responden SKM

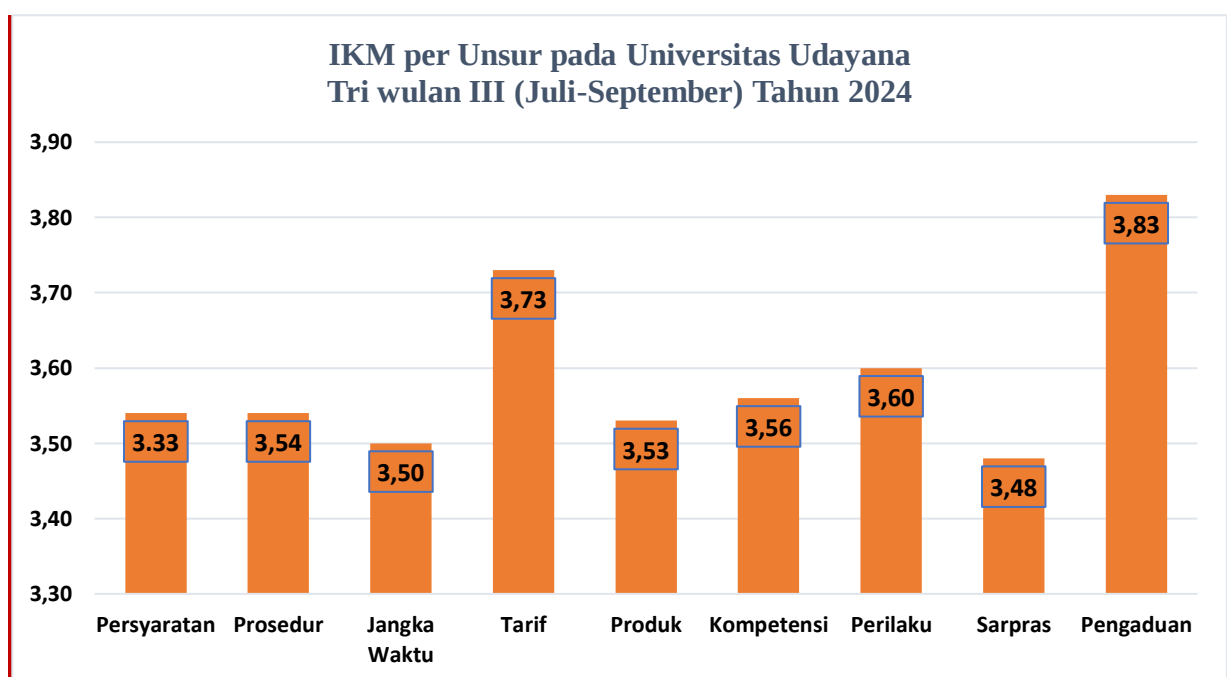
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 384 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	137	36 %
		PEREMPUAN	247	64 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0
		SMP	0	0
		SMA	74	19 %
		DIII	0	0
		SI	265	69 %
		S2	36	9 %
		S3	9	2 %
3	PEKERJAAN	PNS	29	7,5 %
		TNI	1	0,2 %
		POLRI	0	0
		WIRSAUSAHA	8	2 %
		SWASTA	38	9,8 %
		LAINNYA	308	80 %

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

Pengolahan data SKM dilakukan dengan 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	3.54	3.54	3.50	3.73	3.53	3.56	3.60	3.48	3.83
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	88,88 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. **Kualitas sarana dan prasarana** mendapatkan nilai terendah, yaitu 3.48. Meskipun demikian kualitas mutu layanan Baik (B). Hal ini menunjukkan bahwa perlu perbaikan dalam ketersediaan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yang berarti bahwa meskipun sarana dan prasarana belum optimal, namun pelayanan tersebut tetap memenuhi standar mutu yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mutu layanan secara keseluruhan masih terjaga dengan baik, terdapat kekurangan dalam aspek ketersediaan dan kualitas fasilitas yang mendukung operasional pelayanan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang belum optimal dapat berdampak pada kenyamanan serta efektivitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dan peningkatan dalam aspek ini agar dapat menunjang kualitas layanan secara menyeluruh.

Selain itu, kecepatan waktu layanan juga memperoleh skor yang relatif rendah, yaitu 3.50, menjadikannya sebagai unsur layanan dengan nilai terendah kedua. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan telah berjalan dengan baik, terdapat kebutuhan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terkait durasi atau waktu penyelesaian pelayanan. Dengan mempercepat proses layanan tanpa mengurangi kualitasnya, diharapkan pengalaman pelanggan dapat semakin meningkat, sehingga kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan juga semakin tinggi, meskipun skor ini masih dalam kategori Baik (B).

2. Dari hasil penilaian yang dilakukan, unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah **Sarana Pengaduan**, dengan skor sebesar 3.83. Hal ini mencerminkan bahwa pengguna layanan telah merasa puas karena mekanisme penyampaian aspirasi mereka telah berjalan dengan baik. Penerima layanan juga telah mengetahui berbagai media pengaduan yang disediakan, baik oleh universitas maupun oleh fakultas. Ketersediaan saluran pengaduan yang efektif memungkinkan pengguna layanan untuk memberikan

masuk atau melaporkan kendala yang mereka hadapi, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan layanan ke depannya.

Selain sarana pengaduan, unsur layanan dengan nilai tertinggi kedua adalah **Biaya atau Tarif Layanan**, yang memperoleh nilai sebesar 3.73. Nilai ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa tarif atau biaya yang dikenakan untuk layanan yang diberikan telah sesuai dengan ekspektasi mereka. Dengan kata lain, pengguna layanan menilai bahwa biaya yang mereka keluarkan sepadan dengan manfaat dan kualitas layanan yang mereka terima. Hal ini menjadi indikasi positif bahwa kebijakan tarif yang diterapkan telah memenuhi kebutuhan dan daya beli pelanggan, sehingga tidak menimbulkan kendala dalam akses terhadap layanan.

Secara keseluruhan, hasil penilaian ini memberikan gambaran mengenai aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, seperti sarana dan prasarana serta kecepatan waktu layanan, sekaligus menunjukkan kekuatan utama dalam mekanisme pengaduan dan kebijakan tarif yang telah berjalan dengan baik.

Dengan melakukan evaluasi secara berkala dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan, diharapkan kualitas layanan dapat terus meningkat, sehingga mampu memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survey pada Triwulan III tahun 2024 ini menunjukkan bahwa permasalahan dari hasil pelaksanaan survey pada Triwulan I dan II tahun terdapat adanya kesamaan, namun nilai tersebut sejatinya masih dalam kategori Sangat Baik (A). Oleh karena 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.

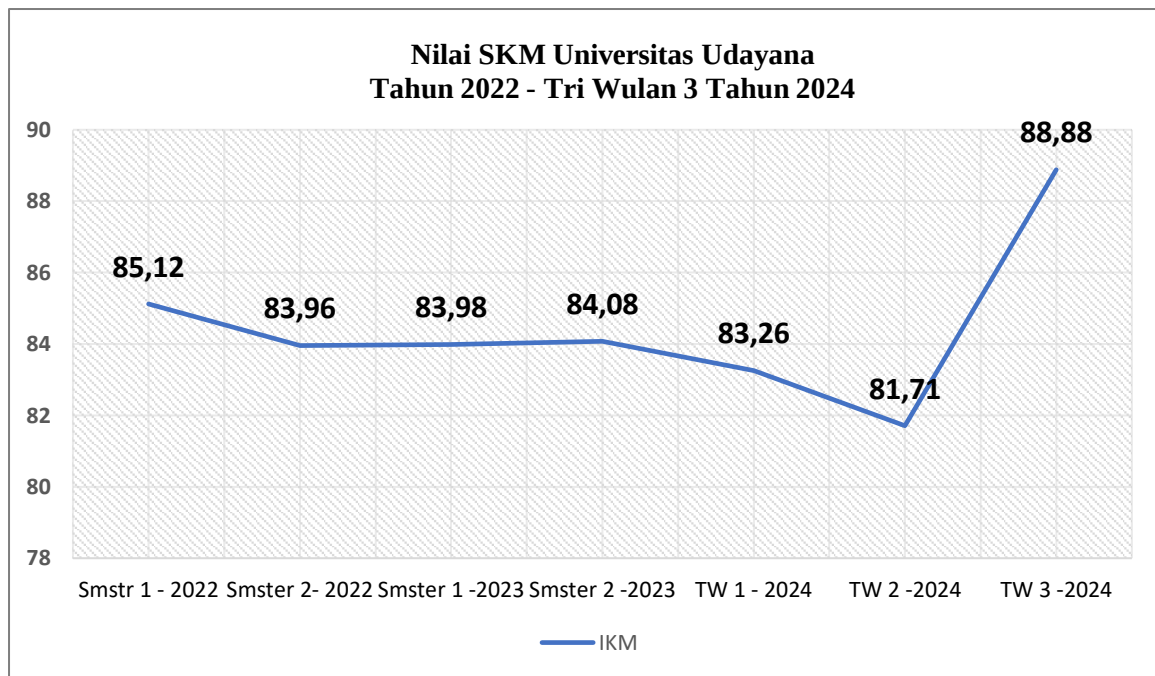
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi yang dilaksanakan oleh Subbagian Humas dengan melibatkan pimpinan terkait untuk menentukan tindaklanjut dari hasil survey kepuasan masyarakat. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka 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 disajikan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Menghimbau fakultas melalui surat agar lebih memperhatikan sarana dan prasarana dalam mendukung layanan	√	√	√	√	WR4/ Pimpinan masing-masing fakultas
2	Jangka Waktu Layanan	Evaluasi terhadap standar pelayanan agar bisa direview kembali dimana letak keterlambatannya	√	√	√	√	WR4

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik di lingkungan Universitas Udayana, 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 grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga triwulan II tahun 2024 pada Universitas Udayana yang mengalami penurunan, namun pada Triwulan III (Juli-September) tahun 2024 ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari periode survey sebelumnya, dan mencapai kategori Sangat Baik

.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan III periode bulan Juli hingga September 2024, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

5.1. Pelaksanaan pelayanan publik di Universitas Udayana secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mencapai nilai **88,88**. Nilai ini mencerminkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa puas dengan berbagai aspek pelayanan yang diberikan di lingkungan Universitas Udayana. Namun, meskipun hasil ini menunjukkan capaian yang sangat positif, Universitas Udayana tetap perlu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan serta harapan pemangku kepentingan.

Hasil survei ini mengindikasikan bahwa seluruh layanan yang disediakan telah berada pada level yang memuaskan. Namun, peningkatan standar pelayanan tetap menjadi prioritas agar universitas dapat memberikan pengalaman terbaik bagi mahasiswa, tenaga pendidik, staf, serta masyarakat umum yang memanfaatkan layanan akademik maupun non-akademik di lingkungan Universitas Udayana. Upaya peningkatan ini dapat dilakukan melalui berbagai strategi, seperti penguatan sistem digitalisasi layanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang prima, serta penguatan mekanisme evaluasi dan umpan balik dari pengguna layanan.

Dengan mempertahankan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, Universitas Udayana diharapkan mampu menjaga reputasinya sebagai institusi pendidikan tinggi yang unggul dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, langkah-langkah inovatif dalam pelayanan juga perlu diterapkan agar universitas dapat terus beradaptasi dengan dinamika perubahan di dunia pendidikan dan memberikan kontribusi yang lebih luas bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia.

5.1.

- 5.2. Unsur pelayanan yang termasuk Dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu (1) Kualitas sarana dan prasarana; serta (2) Kecepatan waktu layanan.

Berdasarkan evaluasi terhadap unsur-unsur pelayanan, terdapat dua aspek dengan tingkat kepuasan terendah yang perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan, yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana serta Kecepatan Waktu Pelayanan. Kedua aspek ini sangat berpengaruh terhadap efektivitas dan kenyamanan pengguna layanan, baik di tingkat universitas maupun fakultas.

1. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana yang tersedia masih perlu ditingkatkan agar dapat menunjang pelayanan publik secara optimal. Beberapa kendala yang sering ditemui dalam hal ini meliputi:

- Keterbatasan fasilitas pendukung seperti ruang pelayanan yang kurang representatif, kondisi infrastruktur yang belum memadai, serta perlengkapan yang kurang modern.
- Kurangnya aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, seperti minimnya fasilitas khusus yang ramah bagi pengguna berkebutuhan khusus.
- Perawatan dan pemeliharaan yang belum maksimal, yang menyebabkan beberapa sarana tidak berfungsi dengan baik dan mengganggu kelancaran pelayanan.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan langkah-langkah perbaikan seperti peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas, pengadaan sarana baru sesuai kebutuhan, serta perawatan berkala agar infrastruktur tetap dalam kondisi optimal.

2. Kecepatan Waktu Pelayanan

Salah satu keluhan utama pengguna layanan adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan masih tergolong lama. Beberapa faktor yang menyebabkan hal ini antara lain:

- Prosedur yang belum efisien, sehingga mengakibatkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama.
- Kurangnya tenaga pelayanan, yang menyebabkan beban kerja tinggi dan memperlambat proses penyelesaian layanan.

- Sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi, sehingga memerlukan proses manual yang memakan waktu lebih lama.

Untuk meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, beberapa solusi yang dapat diterapkan meliputi:

- Penyederhanaan prosedur administratif, agar proses pelayanan lebih cepat dan mudah.
- Penambahan tenaga layanan yang kompeten, sehingga dapat mengurangi beban kerja dan mempercepat proses pelayanan.
- Optimalisasi sistem berbasis digital, guna mempercepat akses dan meminimalkan proses manual yang berbelit.

Dengan adanya upaya perbaikan pada kedua aspek ini, diharapkan kualitas pelayanan di lingkungan universitas dapat semakin meningkat, memberikan kenyamanan bagi pengguna, serta menciptakan lingkungan akademik yang lebih baik.

5.3. Untuk dua (2) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu (1) Sarana Pengaduan mendapatkan nilai 3,83 dan (2) Biaya/tarif layanan dengan nilai 3,73; dapat dijabarkan bahwa:

- **Sarana pengaduan** dalam suatu layanan mendapatkan **nilai mutu sangat baik (A)**. Hal ini menunjukkan bahwa sarana pengaduan yang tersedia sudah memenuhi standar yang tinggi dalam memberikan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, atau masukan terkait pelayanan yang diberikan.

Keberhasilan dalam mencapai nilai mutu **sangat baik (A)** tentu tidak lepas dari berbagai faktor, seperti:

1. Kemudahan Akses

Sarana pengaduan yang tersedia memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan mudah, baik melalui media daring (online) seperti website, email, aplikasi pengaduan, maupun secara langsung melalui loket atau pusat layanan pelanggan.

2. Kecepatan dan Efektivitas Penanganan

Respons yang cepat dan penanganan yang efektif terhadap setiap laporan pengaduan menjadi faktor penting dalam meningkatkan mutu layanan. Dengan adanya mekanisme yang jelas dan terstruktur, setiap pengaduan dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat bagi masyarakat.

3. **Transparansi dan Akuntabilitas**

Sarana pengaduan yang baik tidak hanya menerima laporan, tetapi juga memberikan informasi secara transparan mengenai proses tindak lanjut dari setiap pengaduan yang masuk. Hal ini mencerminkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik.

4. **Kepuasan Pengguna**

Nilai mutu yang sangat baik juga mencerminkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pengaduan yang diberikan. Semakin banyak masyarakat yang merasa puas dengan cara pengaduan ditangani, semakin tinggi pula kualitas layanan yang dapat dipertahankan.

Meskipun telah mendapatkan nilai mutu sangat baik (A), akan tetap diperlukan **upaya-upaya berkelanjutan** agar mutu dan kualitas sarana pengaduan dapat terus terjaga. Beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu ini antara lain:

- **Pelatihan Petugas Pengaduan**

Memberikan pelatihan secara berkala kepada petugas yang menangani pengaduan agar mereka dapat lebih profesional dalam memberikan layanan dan menangani setiap laporan dengan empati serta solusi yang tepat.

- **Evaluasi Berkala**

Melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas sarana pengaduan, baik dari segi teknis maupun kepuasan pengguna, sehingga setiap kekurangan dapat segera diperbaiki.

Dengan berbagai upaya tersebut, diharapkan **sarana pengaduan** tetap terjaga kualitasnya dan mampu memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dalam menciptakan layanan yang lebih baik dan responsif.

- **Biaya/Tarif Layanan**

Aspek biaya atau tarif layanan mendapatkan penilaian yang **Sangat Baik (A)**, menunjukkan bahwa biaya yang dikenakan untuk berbagai layanan di lingkungan Universitas Udayana dianggap wajar dan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini mencerminkan adanya keseimbangan antara harga yang dibayarkan oleh pengguna layanan dan manfaat yang diperoleh, sehingga menciptakan rasa kepuasan dan kepercayaan terhadap sistem pengelolaan biaya di universitas ini.

Transparansi dalam pengenaan biaya menjadi salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap tingginya nilai pada aspek ini. Universitas Udayana memastikan bahwa seluruh informasi terkait biaya layanan dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, serta pihak terkait lainnya. Ketersediaan informasi yang jelas dan rinci mengenai tarif layanan, baik melalui situs web resmi universitas, pengumuman tertulis, maupun layanan konsultasi, membantu mencegah terjadinya kesalahpahaman atau ketidakjelasan terkait biaya yang dikenakan.

Selain itu, kebijakan tarif yang adil juga menjadi faktor kunci dalam penilaian positif terhadap aspek ini. Universitas Udayana menerapkan sistem tarif yang mempertimbangkan aspek keadilan bagi seluruh pemangku kepentingan. Biaya yang diberlakukan disesuaikan dengan jenis layanan yang diberikan, serta mempertimbangkan kemampuan ekonomi mahasiswa agar tidak membebani mereka secara finansial. Beberapa skema keringanan atau subsidi, seperti beasiswa dan bantuan biaya pendidikan, juga turut mendukung kebijakan tarif yang lebih inklusif dan merata.

Dengan adanya transparansi dan kebijakan yang adil dalam penerapan biaya layanan, Universitas Udayana mampu menciptakan lingkungan akademik yang kondusif dan berorientasi pada kesejahteraan mahasiswa serta seluruh civitas akademika. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan terhadap institusi, tetapi juga memperkuat citra Universitas Udayana sebagai lembaga pendidikan tinggi yang bertanggung jawab dalam mengelola aspek finansial bagi seluruh pemangku kepentingannya.

Dengan memahami secara mendalam berbagai unsur yang menjadi prioritas perbaikan, Universitas Udayana dapat merancang langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam hal ini, evaluasi berkala dan umpan balik dari berbagai pihak, termasuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, serta masyarakat umum, menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan stakeholders.

Selain itu, Universitas Udayana juga perlu mempertahankan serta terus meningkatkan unsur-unsur yang sudah dinilai baik agar kualitas pelayanan publik tetap terjaga dan semakin optimal. Peningkatan ini dapat dilakukan melalui inovasi dalam sistem pelayanan, pemanfaatan

teknologi yang lebih canggih, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pelayanan. Dengan adanya komitmen yang kuat dari seluruh elemen universitas, diharapkan upaya perbaikan dan peningkatan ini dapat berjalan secara berkelanjutan.

Universitas Udayana di masa depan diharapkan mampu menghadirkan pelayanan publik yang lebih berkualitas, responsif, dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan lingkungan akademik yang lebih baik bagi seluruh civitas akademika.

Jimbaran, 2 Oktober 2024

Rektor Universitas Udayana

The image shows a purple official stamp of Universitas Udayana. The stamp is circular with a double border. The outer ring contains the text 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, DAN TEKNOLOGI' at the top and 'UNIVERSITAS UDAYANA' at the bottom. The inner circle features a traditional Balinese emblem. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink. Below the stamp, the name and NIP of the Rector are printed.

Ngakan Putu Gede Suardana
NIP 196409171989031002

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 ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima :

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis polayanannya. 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 kecepatan 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	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 Pengolahan Data



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
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
UNIVERSITAS UDAYANA
PERIODE JULI-SEPTEMBER 2024

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

367		1			1									1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
368	1				1									1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
369		1						1						1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
370		1						1						1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
371		1			1									1	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
372		1						1						1	3	3	3	3	2	3	3	2	4	
373		1						1						1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
374		1			1									1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
375		1						1						1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
376		1						1						1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
377	1							1						1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
378		1						1						1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
379		1			1									1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
380		1			1									1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
381	1				1									1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
382	1				1									1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
383		1						1						1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
384	1							1						1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ	137	247	0	0	74	0	265	36	9	29	1	0	8	38	308	1358	1361	1345	1434	1354	1366	1384	1338	1398
NU																3,54	3,54	3,50	3,73	3,53	3,56	3,60	3,48	3,83
NTU																0,39	0,39	0,39	0,41	0,39	0,39	0,40	0,38	0,42
Σ NU		32,32		IKM Unit Pelayanan												88,88		A (SANGAT BAIK)						
Σ NTU		3,56																						

KETERANGAN :

U1-U14	=	Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai 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 Kuisloner 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	3,54
U2	Prosedur Pelayanan	3,54
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,50
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,73
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,53
U6	Kompetensi/Kemampuan Pelayanan	3,56
U7	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan	3,60
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,48
U9	Pengaduan Pengguna Layanan	3,83

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIVERSITAS UDAYANA
PERIODE JULI-SEPTEMBER 2024

NILAI IKM	RESPONDEN
88,88 A (SANGAT BAIK)	Jumlah : 384 Orang Jenis Kelamin : L = 137 Orang P = 247 Orang Pendidikan : SD = 0 Orang SMP = 0 Orang SMA = 74 Orang Diploma = 0 Orang S1 = 265 Orang S2 = 36 Orang S3 = 9 Orang Pekerjaan : PNS = 29 Orang TNI = 1 Orang POLRI = 0 Orang Wirausaha = 8 Orang Swasta = 38 Orang Lainnya = 308 Orang PERIODE SURVEI TW 3 TAHUN 2024

**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, 30 September 2024
Yang Melaksanakan Survey
Wakil Rektor Bidang Perencanaan
Kerjasama dan Informasi

Prof. Dr. dr. I Putu Gede Adiatmika, M.Kes
NIP 196603091998021003

3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM lainnya



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode April – Juni 2024 (Semester II)



UNIVERSITAS UDAYANA

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

2024

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 April-Juni 2024 (Triwulan 2) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode April- Juni 2024 (Triwulan 2)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.26	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.22	B
3	Waktu Penyelesaian	3.16	B
4	Biaya/Tarif	3.47	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.21	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.30	B
7	Perilaku Pelaksana	3.35	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.14	B
9	Sarana dan Prasarana	3.61	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	Sarana Prasarana	Menghimbau fakultas melalui surat agar lebih memperhatikan sarana dan prasarana dalam mendukung layanan	√	√	√	√	WR 4/ Pimpinan masing-masing fakultas
2	Jangka waktu layanan	Evaluasi terhadap Standar Pelayanan agar bisa direview kembali Dimana letak keterlambatannya	√	√	√	√	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	Sarana Prasarana	Baru memungkinkan dilaksanakan di TW selanjutnya	Menghimbau fakultas melalui surat agar lebih memperhatikan sarana dan prasarana dalam mendukung layanan	Rencananya diadakan di selanjutnya	
2	Jangka waktu layanan	Baru memungkinkan dilaksanakan di selanjutnya	Evaluasi terhadap Standar Pelayanan agar bisa direview kembali Dimana letak keterlambatannya	Rencananya diadakan di selanjutnya	

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 25% (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:
 - waktu penyelenggaraan terkendala dengan padatnya kegiatan universitas dan kegiatan dari instansi pusat yang diselenggarakan di Universitas udayana
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	Review Standar Pelayanan unud	Merencanakan rapat	Tahun anggaran berikutnya	WR4	Subbagian Humas

Jimbaran, 2 Oktober 2024

Wakil Rektor Bidang Perencanaan,
Kerjasama, dan Informasi


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