

**LAPORAN HASIL  
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN II  
PERIODE APRIL - JUNI 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 April-Juni (TW II) 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, 28 Juni 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 SKM .....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
BAB III .....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	8
1.1 Jumlah Responden SKM .....	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
BAB IV .....	10
ANALISIS HASIL SKM .....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
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 Pengolahan Data .....	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	23
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Sebelumnya .....	24

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Universitas Udayana sebagai salah satu penyedia layanan publik 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

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. **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 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 secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan mengisi kuisisioner berupa *hard 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

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	April 2024	5
2.	Pengumpulan Data	April -Juni 2024	39
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 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. Dilihat 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 SKM

#### 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	189	49 %
		PEREMPUAN	195	51 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0
		SMP	0	0
		SMA	68	18 %
		DIII	1	0
		SI	295	77 %
		S2	17	4 %
		S3	4	1 %
3	PEKERJAAN	PNS	16	4 %
		TNI	3	1 %
		POLRI	0	0
		WIRUSAHA	14	4 %
		SWASTA	21	5 %
		LAINNYA	330	86 %

### 3.2 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	3,26	3,22	3,16	3,47	3,21	3,30	3,35	3,14	3,61
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	81,71 (B atau Baik)								

IKM per Unsur pada Universitas Udayana  
Tri wulan II, Tahun 2024





## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 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 3,14. Hal ini menunjukkan bahwa perlu perbaikan dalam ketersediaan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Meskipun demikian, nilai ini masih termasuk dalam kategori mutu Baik, yang berarti bahwa meskipun sarana dan prasarana belum optimal, namun pelayanan tersebut tetap memenuhi standar mutu yang ditetapkan. Kecepatan waktu layanan juga mendapatkan nilai yang sama, yaitu 3,16 menjadikannya yang terendah kedua. Ini menandakan bahwa meskipun waktu layanan perlu dikaji ulang meskipun telah dijalankan dengan baik, masih ada kebutuhan untuk peningkatan dalam mempercepat penyelesaian layanan agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.
2. Unsur layanan dengan mutu A yaitu Sarana Pengaduan mendapatkan nilai 3,61 hal ini menunjukkan pengguna layanan sudah puas karena aspirasinya dapat tersalurkan dengan baik dan sudah diketahui media pengaduan yang dimiliki universitas maupun fakultas. Selanjutnya unsur yang mendapatkan nilai terbaik kedua adalah Biaya / Tarif layanan mendapatkan nilai 3,47. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa fasilitas dan infrastruktur yang disediakan, serta biaya yang dikenakan untuk layanan tersebut, telah memenuhi harapan pelanggan dengan sangat baik. Sarana dan prasarana yang baik memastikan bahwa layanan dapat diberikan secara efektif dan efisien, sementara biaya atau tarif yang dinilai adil dan wajar memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Kedua unsur ini berada dalam kategori mutu yang sangat baik, mencerminkan tingginya kualitas pelayanan yang diberikan dalam aspek-aspek tersebut.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survey TW 2 tahun 2024 ini menunjukkan adanya pergeseran permasalahan dengan hasil pelaksanaan survey pada Triwulan I tahun 2024 (periode Januari-Maret 2024) namun nilai tersebut sejatinya masih dalam kategori Baik. 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 disajikan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Sarana Prasarana</b>	Menghimbau fakultas melalui surat agar lebih memperhatikan sarana dan prasarana dalam mendukung layanan	√	√	√	√	WR4/ Pimpinan masing-masing fakultas
2	<b>Jangka Waktu Layanan</b>	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 dari periode survey sebelumnya, akan tetapi masih dalam kategori Baik

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan II periode bulan April hingga Juni 2024, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1. Pelaksanaan pelayanan publik di Universitas Udayana secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik dengan nilai SKM 81,71**. Meskipun demikian, masih perlu dilakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di masa yang akan datang. Hasil survei ini menunjukkan bahwa sebagian besar layanan sudah berada di level yang memuaskan, namun Universitas Udayana harus terus berupaya untuk meningkatkan standar pelayanan agar dapat memenuhi ekspektasi pengguna layanan yang semakin tinggi.
- 5.2. Unsur pelayanan yang termasuk Dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kualitas sarana dan prasarana; serta jangka waktu layanan.
  - **Kualitas Sarana dan Prasarana:** Masih perlu peningkatan dalam layanan kualitas sarana dan prasarana yang disediakan Unud dalam menunjang pelayanan publik baik di Tingkat Universitas maupun ditingkat fakultas.
  - **Kecepatan Waktu Pelayanan:** Masih adanya pengguna layanan yang merasa bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu layanan masih terlalu lama. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan efisiensi dalam proses pelayanan agar pengguna tidak merasa terbebani oleh waktu tunggu yang panjang.
- 5.3. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana Pengaduan mendapatkan nilai 3,61 dan biaya/tarif layanan dengan nilai 3,47, dapat dijabarkan bahwa:
  - **Sarana Pengaduan :** Aspek sarana pengaduan ini mendapatkan nilai mutu sangat baik, karena nilai ini sudah sangat baik tentunya perlu Upaya-upaya sehingga mutu dan kualitas sarana pengaduan bisa tetap terjaga dengan baik




- **Biaya/tarif layanan:** Aspek biaya atau tarif layanan juga mendapatkan penilaian yang sangat baik, menunjukkan bahwa biaya yang dikenakan untuk berbagai layanan di lingkungan Universitas Udayana, dianggap wajar dan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan. Transparansi dalam pengenaan biaya serta kebijakan tarif yang adil menjadi faktor utama yang mendukung tingginya nilai pada unsur ini.

Dengan memahami unsur-unsur yang menjadi prioritas perbaikan serta mempertahankan dan meningkatkan unsur-unsur yang sudah baik, ke depan Universitas Udayana diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya di masa depan.

Jimbaran, 28 Juni 2024  
**Rektor Universitas Udayana**  
  
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  HWASTA  WIRASWASIA  
 LAINNYA ..... (dituliskan)

Jenis Layanan yang diterima \_\_\_\_\_

---

**II. PENDAPAT RESPONDER TENTANG PELAYANAN**  
 (Lengkapi data berikut sesuai jawaban masyarakat/responden)

	1	2
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesediaan karyawan pelayanan dengan jenis pekerjaannya.		
a. Tidak sesuai	1	
b. Kurang sesuai	2	
c. Sesuai	3	
d. Sangat sesuai	4	
2. Bagaimana pandangan Saudara tentang kesediaan karyawan menerima keluhan di unit ini.		
a. Tidak sesuai	1	
b. Kurang sesuai	2	
c. Sesuai	3	
d. Sangat sesuai	4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesediaan unit untuk memberikan pelayanan.		
a. Tidak sesuai	1	
b. Kurang sesuai	2	
c. Sesuai	3	
d. Sangat sesuai	4	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan masyarakat dalam pelayanan.		
a. Sangat rendah	1	
b. Cukup rendah	2	
c. Cukup	3	
d. Tinggi	4	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesediaan pihak pelayanan antara yang terlibat dalam kinerja 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/kemampuan 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 kesigapan dan ketepatan.		
a. Tidak sigap dan tepat	1	
b. Kurang sigap dan tepat	2	
c. Sigap dan tepat	3	
d. Sangat sigap dan tepat	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 semangat kerendahan hati pengguna layanan.		
a. Tidak ada	1	
b. Ada tapi tidak bertumbuh	2	
c. Bertumbuh kurang maksimal	3	
d. Bertumbuh dengan baik	4	



## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIVERSITAS UDAYANA

https://www.surveymonkey.com/survey/1234567890

10/10/2023

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 : Jl. Raya Kampus Udaya, Jember, Bantul, Bali, Indonesia 80361  
Telp: 0361-701954, 701912  
Email: www.uudayana.ac.id

#### PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIVERSITAS UDAYANA PERIODE April-Juni 2024

No	JK	PENGOLAHAN										Nilai Urus Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	
1																					
2																					
3																					
4																					
5																					
6																					
7																					
8																					
9																					
10																					
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					
23																					
24																					
25																					
26																					
27																					
28																					
29																					
30																					

No	JK	PENGOLAHAN										Nilai Urus Pelayanan										
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19		
32																						
33																						
34																						
Σ																						
		Nilai										3,54	3,27	3,23	3,33	3,22	3,34	3,30	3,30	3,34	3,34	3,34
		NTU										6,36	6,30	6,36	6,41	6,36	6,36	6,36	6,36	6,36	6,36	6,44
Σ Nilai		29,71										IKM Unit Pelayanan								3,71	8 (BAIK)	
Σ NTU		3,27																				

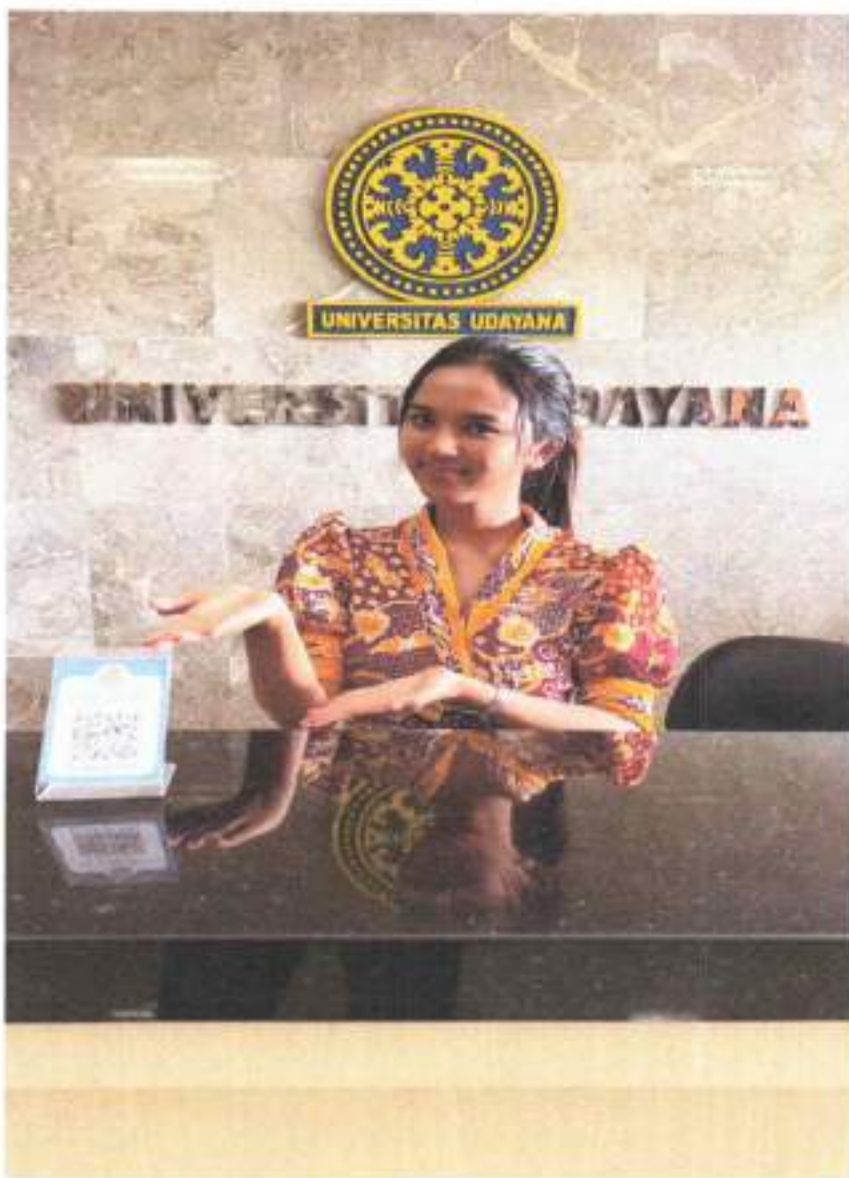
#### ETERANGAN

- U1-U19 = Urus-urus Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- Σ = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- Σ\*\* = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 20
- Nilai (NRR Per Urus) = Jumlah Nilai Per Urus dibagi Jumlah Kustomer Yang Terisi
- NTU (NRR Tertimbang Per Urus) = NRR Per Urus x 0,11 Per Urus
- Urut Pelayanan

No.	Urus Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,26
U2	Prosedur Pelayanan	3,22
U3	Kecapaian Waktu Pelayanan	3,18
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,47
U5	Kemudahan Produk Pelayanan	3,23
U6	Kemampuan/Kemampuan Pelayanan	3,30
U7	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan	3,35
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,14
U9	Pengaduan Penerimaan	3,31



3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM lainnya



**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Januari – Maret 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 Januari-Maret 2024 (Triwulan 1) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari – Maret (Triwulan 1)**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.33	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.27	B
3	Waktu Penyelesaian	3.16	B
4	Biaya/Tarif	3.61	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.28	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.32	B
7	Perilaku Pelaksana	3.40	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.27	B
9	Sarana dan Prasarana	3.64 *	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	Jangka Waktu Penyelesaian	Evaluasi Standar Pelayanan untuk mengecek apakah perlu perpanjangan waktu dalam SP	√	√	√	√	WR 4
2	Prosedur Layanan	Evaluasi terhadap penerima Pelayanan (Standar perlu dipublish di area pelayanan, web dll)	√	√	√	√	WR 4
3	Pengaduan	Sosialisasi tentang sarana pengaduan yang tersedia dan menambahkan fakultas sebagai sub narahubung SP4N Lapor	√	√	√	√	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	Jangka Waktu Penyelesaian	Baru memungkinkan dilaksanakan di TW selanjutnya	Evaluasi Standar Pelayanan untuk mengecek apakah perlu perpanjangan waktu dalam SP	Rencananya diadakan di selanjutnya	
2	Prosedur Layanan	Baru memungkinkan dilaksanakan di selanjutnya	Evaluasi terhadap penerima Pelayanan (Standar perlu dipublish di area pelayanan, web dll)	Rencananya diadakan di selanjutnya	
3	Pengaduan	sudah	Sosialisasi tentang sarana pengaduan yang tersedia dan menambahkan	Sudah dibentuk tim fakultas sebagai sub narahubung	

				<b>fakultas sebagai sub narahubung SP4N Lapor</b>		
--	--	--	--	---	--	--

## 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	Penyusunan system Monev pelayanan berbasis digital	Merencanakan anggaran	Tahun anggaran berikutnya	WR4	Unit sumber daya informasi

Jimbaran, 17 April 2024

Wakil Rektor Bidang Perencanaan,  
Kerjasama, dan Informasi

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