

**LAPORAN HASIL
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS UDAYANA
SEMESTER I, TAHUN 2022
PERIODE JANUARI-JUNI 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 Januari s.d Juni 2022.

Dalam laporan ini disampaikan 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, Juli 2022

Rektor Universitas Udayana



Mandeantoro
I 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	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V.....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner hardcopy dan Kuisisioner Online	14
2. Hasil Olah Data SKM	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	18
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	199

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	Januari 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2022	56
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 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 1 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 :

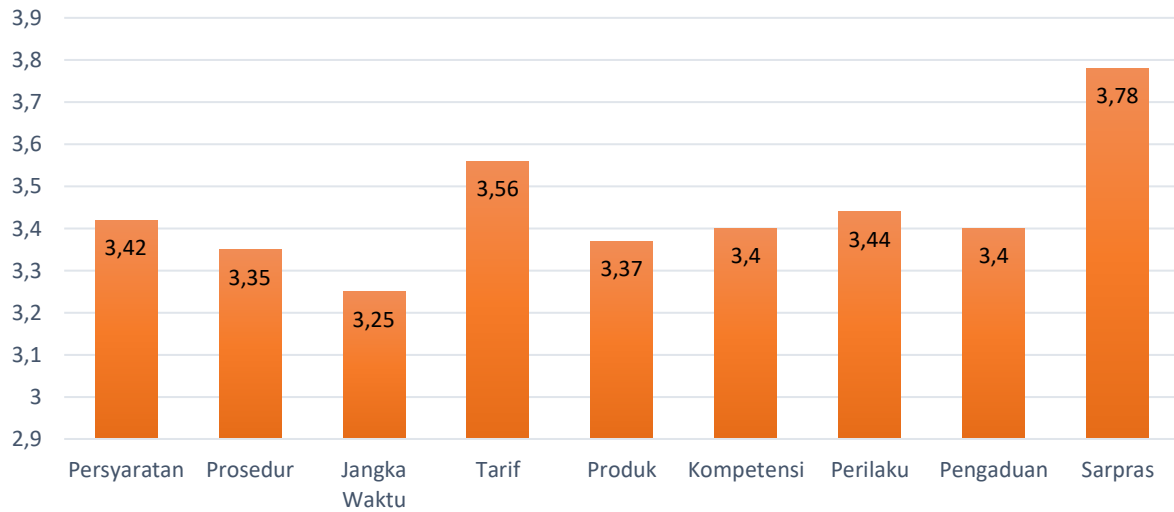
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	165	41%
		PEREMPUAN	235	59%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	38	10%
		DIII	2	1%
		SI	262	65%
		S2	90	22%
		S3	8	2%

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	3,42	3,35	3,25	3,56	3,37	3,40	3,44	3,40	3,78
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,12 (B atau Baik)								

IKM per Unsur pada Universitas Udayana Semester 1 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 85,12 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 terletak pada ketersediaan sarana dan prasarana layanan. Nilai untuk unsur ini menjadi yang tertinggi yakni mencapai 3,78. Kekuatan layanan lainnya adalah pada unsur tarif. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan oleh Universitas Udayana tidak menarik tarif atau ada pungli atau dana lainnya dalam memberikan pelayanan. Ada pun kekuatan Universitas Udayana ini dikarenakan 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 terlemah adalah pada unsur kecepatan waktu yang memiliki angka terendah 3,25. Hal ini menggambarkan Unud masih kurang efektif dalam memberikan pelayanan. Responden memberikan menilai bahwa pelayanan di berbagai Unit Kerja di lingkungan Unud dalam unsur **waktu pelayanan** masih terlalu lama dan tidak efektif. Tidak cukup efektifnya pemberian layanan dimaksud dikarenakan masih kurang jelasnya prosedur layanan bagi *stake holder*. Indeks prosedur layanan mendapatkan rata-rata nilai 3,35, indeks ini menunjukkan bahwa prosedur layanan masih dinilai lebih rendah dibandingkan layanan yang lainnya.

Menelisik ke data dan fakta di lapangan, rendahnya unsur waktu dan prosedur layanan ini kelemahan dari sisi waktu pelayanan yang diberikan oleh berbagai unit kerja di lingkungan Universitas Udayana. Terkait dengan hal tersebut diterima beberapa aduan dari penerima layanan yang 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”.

Dua 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 yang 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 maupun 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 kebijakan atau kewenangan dari Universitas. Hal ini juga 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 pelayanan.

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 terutama di bidang administrasi yang menganut sistem birokrasi.
2. Proses layanan surat menyurat masih lama terproses, karena lambatnya disposisi dari atasan, sehingga menghambat proses layanan.
3. Petugas layanan belum diberikan pelatihan khusus terkait *service of excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

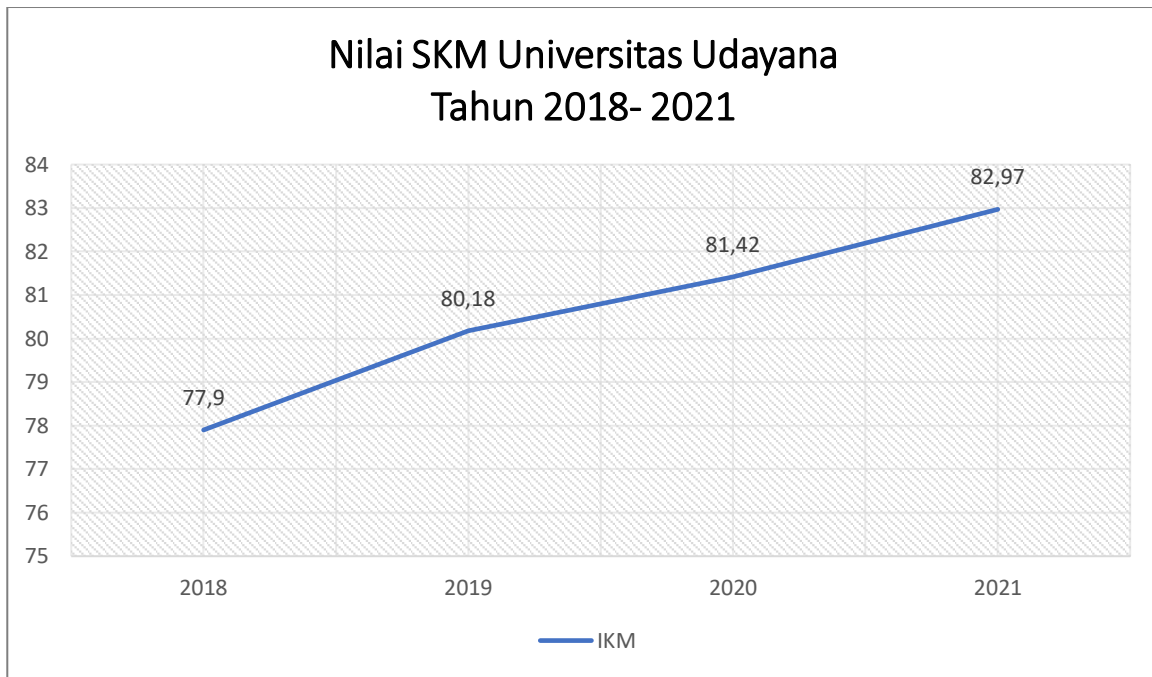
dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi yang dilaksanakan oleh Subbagian Humas dengan melibatkan pimpinan terkait untuk menentukan tindak lanjut 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 Januari hingga Juni 2022, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1. Pelaksanaan pelayanan publik di Universitas Udayana secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai **SKM 85,12**. Meskipun demikian, masih banyak perbaikan yang harus dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dimasa yang akan datang.
- 5.2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dari pelaksanaan SKM dan akan menjadi prioritas perbaikan meliputi (1) waktu penyelesaian pelayanan, (2) prosedur layanan, serta (3) kesesuaian produk pelayanan.
- 5.3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,78 dari pengaduan pengguna layanan; nilai rata-rata tertinggi kedua dari biaya/tarif layanan yakni 3,56; dan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,44 yakni kesopanan dan keramahan pelayanan.

Jimbaran, Juli 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 pelayanannya.</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 pelayanannya.		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 pelayanannya.																																																																																															
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

1	 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS UDAYANA Alamat : Jln. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Badung, Bali-Indonesia 80361 Telp. 0361-701954, 701812 Laman : www.umud.ac.id																					
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7	PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT																					
8	PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN																					
9	UNIVERSITAS UDAYANA																					
10	JANUARI-JUNI 2022																					
11																						
12																						
13	No.	JK		PENDIDIKAN						Nilai Umur Pelayanan												
14	Resp	L	P	SD	SMP	SMA	DIP	S1	S2	S3	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
15	1	1						1			3	3	3	4	4	3	4	4	3			
16	2	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4			
17	3	1						1			3	3	3	3	4	4	4	4	4			
18	4		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4			
19	5		1					1			4	3	4	4	3	3	3	3	4			
20	6		1					1			4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
21	7		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	3			
22	8	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3			
23	9		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	3			
24	10		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4			
25	11		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4			
26	12		1					1			3	3	4	2	3	4	3	4	4			
27	13	1						1			3	4	4	2	4	3	4	4	4			
28	14		1					1			4	3	3	4	4	4	4	3	3			
29	15	1						1			3	2	3	4	3	3	3	3	3			
30	16	1						1			3	4	4	4	4	4	4	4	4			
31	17	1						1			4	4	4	4	4	3	3	3	3			
32	18		1					1			4	3	4	4	4	4	3	3	4			
33	19		1					1			4	3	4	4	3	4	3	3	4			
34	20		1			1					3	3	3	3	3	3	3	3	4			
35	21		1			1					3	2	3	2	3	4	4	4	4			
36	22	1								1	4	3	4	3	4	3	3	3	4			
37	23	1						1			4	4	3	4	3	4	4	3	4			

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

1/11/2022 15:58:37	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 Unud	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 14:36:35	Laki-Laki	S1	Wiraswara	Tejemahan jasa 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 pemod	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat 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	Belitungs 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	Wiraswara	Test Uleat	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Belitungs kurang mak	UPT LAB BAHASA	-
4/6/2022 8:54:58	Perempuan	S2	Dosen	Toell UAEPT	Sangat sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Kebokteran	PS SKG-PDG
4/6/2022 9:06:10	Laki-Laki	S1	PNS	Amnistasi	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Tidak ada	Biro Umum	-
4/6/2022 10:22:43	Perempuan	S1	Freelance	Informasi UAEPT	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Belitungs kurang mak	UPT LAB BAHASA	-
4/6/2022 10:23:31	Laki-Laki	SMA	-	Informasi uept	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	Informasi 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 toell	Sangat sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	UPT LAB BAHASA	Lab bahasa universitas
4/6/2022 11:31:46	Perempuan	S1	Swasta	Legalisasi 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	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Program studi MANSI
4/6/2022 11:51:03	Laki-Laki	S1	Pegawai kontrak	Sistem smp	Sesuai	Kurang Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Dikelola dengan baik	USD	-
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	Sangat 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	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Teknologi Pertanian	Doktor Ilmu Ekonomi
4/6/2022 13:37:11	Perempuan	SMA	spesjalr	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	Swasta	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	Belitungs kurang mak	LPJM	-
4/6/2022 15:05:16	Perempuan	S1	Wiraswara	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	uji penastakan	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Hukum	ilmu hukum
4/6/2022 15:17:14	Perempuan	S2	Swasta	pelayanan akademik	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Pariwisata	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 15:39:16	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	Pa. 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 16:59:46	Laki-Laki	S1	PNS	Uti	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	USD	-
4/6/2022 16:59:00	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 Perhotela
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 I
4/6/2022 21:05:59	Perempuan	S1	Mahasiswa	Akademik, administrasi, dan keuangan	Sesuai	Mudah	Kurang Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Belitungs kurang mak	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Sosiologi
4/7/2022 2:02:35	Perempuan	SMA	Wiraswara	Fakultas	Sesuai	Tidak Mudah	Cepat	Cukup Mahal	Kurang sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Tidak ada	Fakultas Pertanian	-
4/7/2022 3:32:21	Laki-Laki	S1	Mahasiswa	Baik	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik	UPT PERPUSTAKAAN	-
4/7/2022 9:40:41	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 9:55:53	Perempuan	S2	Dosen tetap universitas	Pelayanan pemohonan tanda tangan	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Belitungs kurang mak	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	-
4/7/2022 9:55:53	Perempuan	S1	Mahasiswa	Penyetoran skripsi	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat 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 10:38:25	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 10:38:11	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	Legalisasi 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 11:59:11	Perempuan	S1	Wiraswara	Legalisasi 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 11:17:30	Perempuan	SMA	Mahasiswa	Mengajukan pemohonan ujian UP	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat 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	Belitungs kurang mak	UPT PERPUSTAKAAN	-
4/7/2022 11:23:33	Laki-Laki	S1	Mahasiswa	Pemintaan Tanda Tangan Lembar Per	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 11:26:57	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 sural (zin 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 11:35:58	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	Belitungs kurang mak	Fakultas Teknik	Teknik Informasi
4/7/2022 11:42:21	Perempuan	S1	Mahasiswa	Papustakan	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 SPM	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	LPJM	-
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	LPJM	-
4/7/2022 11:54:59	Laki-Laki	S3	Swasta	WIR 4	Sangat sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Biro Akademik Kejasama dan Hubungan Masyarakat	-
4/7/2022 11:58:20	Laki-Laki	S3	PNS	Kejasama	Sangat sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	LPJM	-
4/7/2022 11:58:32	Perempuan	S1	Mahasiswa	Menyator 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 Alunta
4/7/2022 11:57:10	Perempuan	S1	Mahasiswa	Papustakan	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Belitungs 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	Papustakan	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	Papustakan	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	Papustakan	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat 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	SI 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	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Belum ada

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