

**LAPORAN HASIL
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER II
JULI-DESEMBER 2023**



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

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puja dan Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-NYA, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Universitas Udayana Periode Bulan Juli s.d Desember (Semester II) Tahun 2023.

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 pelaksanaan survey, 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.



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)	8
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 dibidang pendidikan yakni Perguruan Tinggi Negeri, maka perlu dilaksanakan 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 di berbagai unit kerja di lingkungan Universitas Udayana.

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 di lingkungan Universitas Udayana dapat segera tercapai. 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 Survey Kepuasan Masyarakat (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, maka 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 di lingkungan rektorat maupun fakultas dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat, dapat mengetahui gambaran tentang kinerja berbagai unit pelayanan di Universitas Udayana.

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 di bawah 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 dan 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 disediakan bagi pengisi kuisisioner manual atau penerima layanan dapat mengisi kuisisioner 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 secara mandiri, atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	10
2.	Pengumpulan Data	Juli-November 2023	53
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November- Desember 2023	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	19

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah 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 II tahun 2023, dalam hal ini untuk penentuan survey ini, Universitas Udayana menggunakan perkiraan populasi tertinggi yakni sebanyak 1.000.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan *Tabel Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan untuk populasi tertinggi dalam satu periode SKM berjumlah 384 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	241	63 %
		PEREMPUAN	143	37 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0
		SLTP	0	0
		SLTA	63	16 %
		DIII	0	0
		SI	280	73 %
		S2	35	9 %
		S3	6	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		3,39	3,34	3,31	3,49	3,31	3,35	3,38	3,27	3,75
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM	Unit Layanan	84,08 (B atau Baik)								

IKM per Unsur pada Universitas Udayana Semester 2 Tahun 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sarana Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,27 selanjutnya Produk dan Jangka waktu mendapatkan nilai terendah kedua dan ketiga, meskipun nilai ini masih tergolong dalam mutu Baik.
2. Sedangkan tiga unsur layanan layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,75 dari unsur layanan dan Biaya/ tarif mendapatkan nilai kedua tertinggi yaitu 3,49 serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya 3,39.

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 sebagai berikut:

- “Pengaduan ditangani agak lambat”
- “Kanal pengaduan belum diketahui publik ”
- “Produk layanan kurang terpublikasi”

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

- Pengaduan ditangani agak lambat karena memerlukan proses dalam memberikan jawaban kepada pihak pemohon, menunggu system birokrasi atau arahan pimpinan secara berjenjang dan melalui persuratan”
- Tarif atau biaya dianggap mahal karena ada beberapa layanan yang dulunya belum dikenakan tarif, namun berdasarkan ketentuan biaya tarif layanan yang ditetapkan, saat ini layanan tersebut dikenakan tarif layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service of excellent*, serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

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

No	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	TW III	TW IV	
1	Pengaduan	Sosialisasi terhadap saluran Pengaduan yang tersedia dan Mengaktifkan/menambahkan fakultas sebagai Sub Pengelola Narahubung SP4N Laporan	√	√	√	√	Humas dan ULT
2	Produk Layanan	Evaluasi Standar Pelayanan dan SOP yang dimiliki	√	√	√	√	WR4
3	Jangka waktu	Evaluasi Standar Pelayanan (jangka waktu yang ditetapkan) apakah diperlukan penambahan	√	√	√	√	WR4

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga Semester II tahun 2023 pada Universitas Udayana. Meskipun sempat adanya penurunan kinerja pada semester 2 tahun 2022, namun hingga semester II tahun 2023 kinerja layanan mulai mengalami peningkatan kembali.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama semester II periode Juli hingga Desember 2023, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1. Pelaksanaan pelayanan publik di Universitas Udayana secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai **SKM 84,08**. Meskipun demikian, masih perlu dilakukan berbagai perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dimasa yang akan datang.
- 5.2. Unsur pelayanan yang termasuk dalam tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan oleh berbagai unit kerja meliputi Pengaduan; Produk Layanan dan Waktu Penyelesaian Pelayanan. Hal ini perlu mendapat perhatian dari pimpinan di masing-masing Unit Kerja, agar dapat melakukan berbagai upaya agar tiga komponen (unsur terendah) dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat diatasi, sehingga tidak ditemukan lagi di dalam pelaksanaan SKM di tahun berikutnya.
- 5.3. Untuk tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi diikuti oleh Biaya/Tarif mendapatkan nilai kedua tertinggi serta Persyaratan mendapatkan nilai ketiga tertinggi. Tiga unsur yang mendapat nilai tertinggi ini diharapkan dapat dipertahankan dalam pelaksanaan SKM tahun berikutnya.

Jimbaran, 31 Desember 2023
Rektor Universitas Udayana



LAMPIRAN

1. Kuesioner hardcopy dan Kuisisioner Online



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ISKMI
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 W/BAUSADIA
 LAINNYA (sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima : _____

5. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
 (Lengkapi kode huruf sesuai dengan jawaban/keputusan)

	PS	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesediaan penyediaan pelayanan dengan jenis pelayananya. a. Tidak setuju b. Kurang setuju c. Setuju d. Sangat setuju	1 2 3 4	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang ketersediaan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat d. Sangat tepat	1 2 3 4	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan keahlian staf dalam melayani. a. Sangat kurang b. Kurang maha c. Cukup d. Banyak	1 2 3 4	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan prosedur pelayanan antara yang terdahulu dalam waktu pelayanan sangat baik yang diberikan.	1 2 3 4	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Berfungsi dengan baik	1 2 3 4	



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIVERSITAS UDAYANA

nomas@unud.ac.id • Tidak terbagikan • Galeri

• 04/11

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

Pendidikan *

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

Bekerjaan *

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

Jenis Layanan yang diterima *

3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM lainnya



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Januari- Juni 2023 (Semester I)**



UNIVERSITAS UDAYANA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
2023

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- Juni 2023 (Semester I) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari- Juni 2023 (Semester I)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,36	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36	B
3	Waktu Penyelesaian	3,26	B
4	Biaya/Tarif	3,51	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,30	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,35	B
7	Perilaku Pelaksana	3,38	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,23	B
9	Sarana dan Prasarana	3,73	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	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi Layanan Pengaduan	√	√	√		WR 4
2	Waktu Penyelesaian	Review Standar Pelayanan	√	√			WR 4
3	Produk layanan	Penyusunan Standar pelayanan di fakultas/ Pascasarjana	√	√	√	√	WR 4

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sosialisasi Layanan Pengaduan	Sudah	Pengiriman banner Pengaduan Sp5N Laporan Ke seluruh Fakultas	ada	
2	Review Sosialisasi Standar Pelayanan di Fakultas Unit	Belum	Rencananya dilaksanakan maret 2024	belum	
3	Penyusunan Standar pelayanan di fakultas/ Pascasarjana	Belum	Rencananya dilaksanakan April 2024	belum	

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 30% (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:
 - (Review Standar Pelayanan diperlukan perencanaan anggaran untuk mendukung program ini)
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Penyusunan system Monev pelayanan berbasis digital	Merencanakan penganggaran	Tahun anggaran berikutnya	WR4	Unit sumber daya informasi

Jimbaran, 15 Desember 2023

Wakil Rektor Bidang Perencanaan,
Kebudayaan, dan Informasi



Prof. Dr. I Putu Gede Adiatmika
NIP. 196603091998021003