

**LAPORAN HASIL
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN 4
PERIODE OKTOBER – DESEMBER 2025**



**UNIVERSITAS UDAYANA
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
TAHUN 2025**

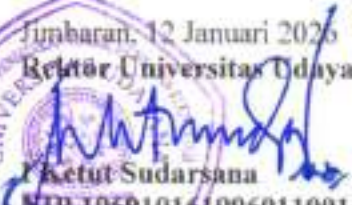
KATA PENGANTAR

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 Oktober - Desember (TW IV) Tahun 2025.

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, 12 Januari 2026
Rektor Universitas Udayana

Ketut Sudarsana
NIP. 196910161996011001
REKTOR

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	13
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 mengamalkan 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 di lingkungan 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. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Universitas Udayana yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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 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 kurang lebih selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	24-30 September 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Oktober – Desember 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	2 Januari 2026 – 8 Januari 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	9-13 Januari 2026	3

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 TW IV tahun 2025, 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 sampel responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 384 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	128	33,33%
		PEREMPUAN	256	66,67%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	59	15,36%
		DIII	0	0%
		S1	311	80,99%
		S2	12	3,12%
		S3	2	0,52%
3	PEKERJAAN	PNS	11	2,86%
		TNI	1	0,26%
		POLRI	0	0%
		WIRUSAHA	14	3,65%
		SWASTA	35	9,11%
		MAHASISWA	280	72,92%
		LAINNYA	43	11,20%

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	3.42	3.40	3.33	3.52	3.39	3.43	3.48	3.35	3.78
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,54 (B atau Baik)								

IKM per Unsur pada Universitas Udayana
Triwulan 4, Tahun 2025



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Aspek jangka waktu memperoleh nilai terendah, yaitu sebesar 3,33 yang menunjukkan bahwa dimensi ini masih menjadi perhatian utama untuk dilakukan perbaikan. Meskipun demikian, **mutu layanan tetap berada pada kategori Baik (B)** dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Capaian nilai tersebut mengindikasikan bahwa meskipun kualitas jangka waktu pelayanan secara umum sudah baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya terkait kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi hasil penilaian ini adalah keterbatasan sarana dan prasarana pendukung dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas infrastruktur guna menunjang kelancaran pelayanan sehingga dapat berjalan lebih optimal dan memenuhi harapan pengguna layanan.
2. Selain itu, **Sarana Prasarana** juga mendapatkan nilai rendah, yaitu sebesar 3,35. Hal ini menunjukkan bahwa aspek durasi layanan masih menjadi perhatian utama yang perlu diperbaiki. Meskipun demikian, **Mutu Layanan B** tetap terjaga dalam standar yang telah ditetapkan. Nilai yang diperoleh menunjukkan bahwa aspek fasilitas pendukung pelayanan masih menjadi salah satu fokus utama yang memerlukan perhatian dan perbaikan. Kendati demikian, kualitas layanan secara umum tetap berada pada kategori baik dan telah memenuhi standar yang ditetapkan. Penilaian tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh belum meratanya kondisi serta ketersediaan sarana pendukung di setiap unit, seperti ruang tunggu, peralatan kerja, maupun perangkat teknologi yang menunjang kecepatan dan kenyamanan pelayanan. Di samping itu, terdapat beberapa fasilitas yang membutuhkan pemeliharaan atau pembaruan agar dapat berfungsi secara maksimal. Sebagai tindak lanjut, unit layanan dapat melakukan upaya perbaikan melalui inventarisasi dan evaluasi fasilitas secara berkala, pembaruan atau penambahan sarana yang sudah tidak layak digunakan, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi guna mendukung kelancaran pelayanan. Pengaturan tata ruang yang lebih nyaman

dan ramah pengguna juga diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana yang tersedia.

3. Unsur layanan yang memperoleh nilai tertinggi dalam survei kepuasan pengguna adalah **Sarana Pengaduan**, dengan perolehan nilai sebesar **3,78 dengan kategori Sangat Baik (A)**. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna layanan merasa puas karena aspirasi, keluhan, atau masukan mereka dapat tersampaikan dengan baik. Selain itu, tingkat kepuasan yang tinggi juga menunjukkan bahwa para pengguna layanan telah mengetahui dengan jelas berbagai media pengaduan yang tersedia, baik yang dikelola oleh pihak universitas maupun fakultas. Kemudahan akses terhadap sarana pengaduan ini memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dan kepercayaan pengguna dalam memanfaatkan layanan yang disediakan oleh institusi.
4. Selain **Sarana Pengaduan**, unsur layanan lain yang mendapatkan penilaian **Sangat Baik (A)** adalah **Biaya/Tarif Layanan**, dengan nilai sebesar **3,52**. Hasil ini mencerminkan bahwa pengguna layanan menilai biaya atau tarif yang dikenakan untuk berbagai layanan di Universitas Udayana telah sesuai dengan ekspektasi penerima layanan.

Secara keseluruhan, nilai-nilai yang diperoleh dari kedua unsur layanan ini menunjukkan bahwa aspek **pengelolaan pengaduan serta biaya layanan** telah memenuhi standar yang diharapkan oleh pengguna. Kepuasan yang tinggi terhadap sarana pengaduan menunjukkan bahwa institusi memiliki mekanisme yang efektif dalam menampung serta merespons keluhan atau saran dari pengguna. Sementara itu, kepuasan terhadap biaya layanan menunjukkan bahwa pengguna merasa bahwa tarif yang dikenakan masih dalam batas yang wajar serta sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan. Dengan hasil ini, institusi dapat terus mempertahankan dan meningkatkan standar layanannya untuk memastikan kepuasan pengguna tetap terjaga.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survey TW IV tahun 2025 ini menunjukkan adanya sedikit penurunan dibandingkan dengan hasil pelaksanaan survey pada TW III tahun 2025 (periode Juli-September 2025), namun nilai-nilai tersebut sejatinya masih dalam kategori Baik (B). 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 akan difokuskan pada aspek-aspek dengan nilai terendah dalam survei, dengan skala prioritas untuk memastikan peningkatan yang signifikan pada unsur-unsur yang membutuhkan perbaikan. Dalam hal ini, yang mendapatkan nilai terendah dalam survey adalah **Jangka Waktu Pelayanan** dan **Sarana Prasarana**. Langkah-langkah perbaikan ini mencakup peningkatan standar pelayanan, optimalisasi sistem, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan publik semakin efektif dan efisien.

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. Rapat ini bertujuan untuk mengevaluasi hasil SKM secara menyeluruh, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, serta menyusun langkah-langkah strategis guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dalam pelaksanaan, dilakukan analisis terhadap berbagai aspek layanan yang memperoleh nilai kurang memuaskan berdasarkan hasil survei. Analisis ini mencakup identifikasi penyebab utama ketidakpuasan, hambatan yang dihadapi dalam pelayanan, serta usulan solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, dalam rapat ini juga dibahas strategi komunikasi untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang jelas terkait upaya perbaikan yang dilakukan.

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	Jangka Waktu Pelayanan	Evaluasi terhadap standar pelayanan agar bisa direview kembali dimana letak keterlambatannya	√	√	√	√	WR4
2	Produk Layanan	Evaluasi Standar pelayanan Unud	√	√	√	√	WR4

*Keterangan:

- TW: Triwulan
- WR4: Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Kerja Sama, dan Informasi

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.

Hasil analisis dari survei ini memiliki peran penting dalam beberapa aspek, antara lain:

1. Evaluasi Kinerja Pelayanan

- o Menganalisis sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.
- o Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki.

2. Dasar Pengambilan Kebijakan

- o Menyediakan data objektif sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan mutu pelayanan publik.
- o Menyusun strategi dan program peningkatan layanan berbasis kebutuhan nyata masyarakat.

3. Pemantauan Tren Kepuasan Masyarakat

- o Melihat kecenderungan (tren) tingkat kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu.
- o Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi perubahan tingkat kepuasan masyarakat.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Universitas Udayana selama 2 tahun terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Universitas Udayana mengalami fluktuasi dalam kurun waktu 2023 hingga Triwulan IV tahun 2025.

Pada tahun 2023 hingga Triwulan II tahun 2024, terjadi tren penurunan dalam kinerja pelayanan publik, yang mengindikasikan adanya berbagai faktor yang mungkin memengaruhi kualitas layanan, seperti perubahan kebijakan, kendala operasional, atau faktor eksternal lainnya.

Namun, pada Triwulan III tahun 2024, terjadi lonjakan signifikan dalam kinerja pelayanan publik dibandingkan dengan periode survei sebelumnya. Peningkatan ini cukup mencolok hingga mencapai kategori **Sangat Baik**, yang menunjukkan adanya perbaikan dalam sistem pelayanan, peningkatan efisiensi, atau mungkin adanya langkah-langkah strategis yang diterapkan oleh Universitas Udayana untuk meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan grafik di atas, nilai SKM Universitas Udayana menunjukkan pergerakan yang relatif stabil sejak Triwulan IV Tahun 2024 hingga Triwulan III Tahun 2025. Pada Triwulan IV Tahun 2024, nilai SKM tercatat sebesar 85,10, yang menandai peningkatan cukup besar

dibandingkan capaian pada periode sebelumnya (81,71 pada Triwulan III 2024). Kenaikan ini mencerminkan adanya perbaikan nyata dalam kualitas pelayanan publik, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun sikap petugas layanan.

Memasuki Triwulan II Tahun 2025, nilai SKM kembali meningkat menjadi 87,36, menunjukkan tren positif dan stabilitas kinerja pelayanan. Hal ini dapat diartikan bahwa berbagai upaya peningkatan yang dilakukan oleh unit-unit layanan mulai menunjukkan hasil, terutama dalam hal efisiensi waktu, transparansi prosedur, dan kenyamanan fasilitas pelayanan.

Pada Triwulan III Tahun 2025, nilai SKM sedikit menurun menjadi 86,83. Meskipun penurunan ini tergolong kecil, hal tersebut dapat menjadi indikator bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, seperti konsistensi pelayanan di seluruh unit serta optimalisasi sarana prasarana pendukung.

Nilai SKM Triwulan IV Tahun 2025 menunjukkan adanya penurunan tipis dibandingkan dengan hasil Survei TW III Tahun 2025 menjadi 85,54. Meskipun demikian, capaian tersebut masih berada dalam kategori Baik. Oleh karena itu, analisis yang dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik serta sebagai dasar pengambilan kebijakan dan penyusunan rencana tindak lanjut tetap difokuskan pada langkah-langkah perbaikan yang telah diterapkan pada semester sebelumnya.

Sebagai langkah perbaikan, Universitas Udayana perlu terus melakukan monitoring berkala terhadap pelaksanaan layanan publik, memperkuat sistem evaluasi internal, dan mendorong inovasi berbasis teknologi untuk mempercepat proses layanan. Selain itu, pelatihan peningkatan kompetensi petugas layanan juga dapat membantu menjaga konsistensi mutu pelayanan agar nilai SKM dapat kembali meningkat pada periode berikutnya.

Dinamika perubahan ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Universitas Udayana dalam merancang strategi peningkatan pelayanan yang lebih berkelanjutan, agar kualitas layanan dapat tetap stabil dan meningkat di masa mendatang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan IV periode bulan Oktober hingga Desember 2025, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1. Pelaksanaan pelayanan publik di Universitas Udayana secara umum menunjukkan tingkat kualitas yang baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,54. Nilai ini mencerminkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi standar kepuasan yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Meskipun hasil survei menunjukkan bahwa semua layanan telah berada di level yang memuaskan, Universitas Udayana perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan, mengingat sudah ada dua kali penurunan nilai sejak TW II tahun 2025. Upaya peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai aspek, seperti kecepatan respon, efektivitas layanan, transparansi informasi, serta kemudahan akses bagi seluruh pemangku kepentingan.

Selain itu, Universitas Udayana juga harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna yang semakin kompleks. Inovasi dalam sistem pelayanan, pemanfaatan teknologi digital, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam menjaga dan meningkatkan standar pelayanan.

Dengan komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan terbaik, Universitas Udayana diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanannya di masa mendatang, sehingga dapat terus memenuhi ekspektasi pengguna dan mendukung pencapaian visi serta misinya sebagai institusi pendidikan yang unggul dan berdaya saing.

- 5.2. Unsur pelayanan yang termasuk 2 terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **jangka waktu (3,33)** dan **sarana prasarana (3,35)**, namun masih dalam kategori Baik.

Terkait jangka waktu pelayanan, nilai yang diperoleh mengindikasikan bahwa meskipun kualitas jangka waktu pelayanan masih dalam mutu baik, terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Salah satu faktor

yang mungkin memengaruhi penilaian ini adalah kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung dalam memperoleh layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas infrastruktur agar pelayanan dapat berjalan lebih baik dan memenuhi harapan pelanggan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan sarana dan prasana yang memadai agar dapat memberikan layanan yang lebih baik dan sesuai dengan permintaan.

Terkait sarana dan prasarana, nilai yang diperoleh mengindikasikan bahwa aspek fasilitas pendukung pelayanan masih menjadi perhatian utama yang perlu diperbaiki. Meskipun demikian, mutu layanan secara keseluruhan tetap berada dalam kategori baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang mungkin memengaruhi penilaian ini adalah belum meratanya kondisi dan ketersediaan sarana penunjang di setiap bagian, seperti ruang tunggu, peralatan kerja, atau perangkat teknologi yang digunakan untuk menunjang kecepatan dan kenyamanan layanan. Selain itu, beberapa fasilitas mungkin sudah memerlukan pemeliharaan atau pembaruan agar dapat berfungsi secara optimal. Sebagai tindak lanjut, unit layanan dapat melakukan langkah-langkah perbaikan seperti melakukan inventarisasi dan evaluasi kondisi fasilitas secara berkala, memperbarui atau menambah peralatan yang sudah tidak layak pakai, serta meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung kelancaran layanan. Selain itu, pengaturan tata ruang yang lebih nyaman dan ramah pengguna juga dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana yang tersedia.

Beberapa langkah yang perlu dilakukan dalam upaya perbaikan jangka waktu layanan antara lain:

- **Review dan Analisis:** Melakukan kajian ulang terhadap jangka waktu layanan yang telah ditetapkan untuk masing-masing produk layanan. Kajian ini dapat dilakukan dengan membandingkan waktu yang ditetapkan dengan realisasi di lapangan serta membandingkannya dengan standar layanan di institusi sejenis.
- **Identifikasi Hambatan:** Menentukan faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian layanan, baik dari segi administratif, sumber daya manusia, atau sistem pendukung lainnya.
- **Penyederhanaan Proses:** Jika memungkinkan, perlu dilakukan penyederhanaan alur pelayanan untuk mengurangi tahapan yang tidak efisien atau mempercepat proses melalui pemanfaatan teknologi.

- **Pemantauan dan Evaluasi Berkala:** Mengadakan evaluasi berkala untuk memastikan jangka waktu layanan yang telah diperbaiki dapat berjalan sesuai standar dan tetap memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

5.3. Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi dalam evaluasi ini adalah **Pengaduan Pengguna Layanan** yang memperoleh nilai **3,78** dan **Biaya/Tarif Layanan**, dengan nilai **3,52**. Masing-masing unsur ini dapat dijelaskan lebih rinci sebagai berikut:

1. **Pengaduan Pengguna Layanan**

Unsur ini memperoleh nilai mutu **Sangat Baik (A)** dengan skor **3,78** yang menunjukkan bahwa fasilitas pengaduan yang disediakan oleh Universitas Udayana telah berfungsi dengan baik dan cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Adanya sarana pengaduan yang efektif memungkinkan mahasiswa, tenaga kependidikan, serta pihak lain yang berkepentingan untuk menyampaikan keluhan, saran, atau masukan terkait layanan yang diberikan.

Namun, meskipun nilai mutu yang diperoleh sudah tergolong **baik**, upaya peningkatan tetap perlu dilakukan guna memastikan sarana pengaduan tetap efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Beberapa langkah yang dapat diterapkan antara lain:

- **Peningkatan aksesibilitas** terhadap sarana pengaduan, seperti penyediaan kanal pelaporan yang lebih variatif (misalnya melalui aplikasi digital atau hotline khusus).
- **Meningkatkan responsivitas** dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk, sehingga pengguna layanan merasa lebih diperhatikan.
- **Evaluasi berkala** terhadap efektivitas sarana pengaduan untuk memastikan layanan ini selalu relevan dan berfungsi secara optimal.

2. **Biaya/Tarif Layanan**

Unsur ini mendapatkan penilaian **Sangat Baik (A)** dengan nilai **3,52** yang mencerminkan bahwa biaya atau tarif yang dikenakan untuk berbagai layanan di Universitas Udayana dianggap **wajar dan sesuai dengan kualitas layanan** yang diberikan. Kejelasan dalam struktur biaya serta kebijakan tarif yang adil menjadi faktor utama yang mendorong tingginya nilai pada aspek ini.

Beberapa faktor yang mendukung penilaian positif terhadap **biaya/tarif layanan** antara lain:

- **Transparansi biaya**, di mana semua komponen biaya telah diinformasikan dengan jelas kepada pengguna layanan sehingga tidak menimbulkan kebingungan atau keluhan terkait biaya tersembunyi.
- **Kesesuaian antara biaya dan kualitas layanan**, yang berarti bahwa layanan yang diberikan sebanding dengan tarif yang dikenakan, sehingga pengguna layanan merasa mendapatkan manfaat yang sepadan.

Dengan memahami unsur-unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan, Universitas Udayana dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Proses evaluasi terhadap aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan memungkinkan universitas untuk mengidentifikasi kendala serta mencari solusi yang tepat guna dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Melalui langkah-langkah tersebut, Universitas Udayana diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan civitas akademika maupun masyarakat luas.

Jimbaran, 12 Januari 2026
Rektor Universitas Udayana



Ketut Sudarsana
NIP 196910161996011001
REKTOR

LAMPIRAN

1. Kuesioner online
2. Hasil pengolahan data SKM
3. Dokumentasi pelaksanaan SKM



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIVERSITAS UDAYANA

Formulir ini akan diisi oleh responden yang akan mengisi kuesioner ini.

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-Laki
☐ Perempuan

Pendidikan *

- ☐ SD
☐ SMP
☐ SMA
☐ S1
☐ S2
☐ S3

Pekerjaan *

- ☐ Pns
☐ TNI
☐ POLRI
☐ Swasta
☐ Wirausaha
☐ Yang lain

Jenis Layanan yang diterima *



[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

