



**KOMPONEN PROSES PEMBANGUNAN
ZONA INTEGRITAS MENUJU
WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI**



**PEMERINTAH YANG BERSIH DAN BEBAS DARI KKN
DAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

BUKTI DOKUMEN

P6 - PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

6.4. Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan

a. Telah dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

Laporan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam dari bulan Oktober-Desember 2024.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAA, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS UDAYANA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**

2024

LAPORAN HASIL

**PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS UDAYANA**

TRI WULAN IV – OKTOBER – NOVEMBER 2024



**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS UDAYANA**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI**

TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puja dan Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-NYA, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana Tri Wulan IV, periode bulan Oktober s.d Desember Tahun 2024.

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.

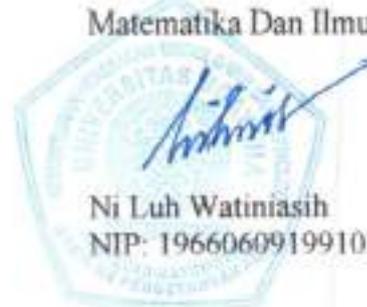
Kami mengucapkan terimakasih atas dukungan dari semua pihak dan meliputi Tim Pelaksana Survey dan Tim Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pendidikan Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam yang telah membantu pelaksanaan survey, sehingga tersusunnya laporan ini.

Laporan SKM ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kami menerima masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun sebagai upaya untuk perbaikan laporan SKM untuk periode yang akan datang. Harapan kami semoga laporan ini bermanfaat bagi Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Jimbaran, 6 Desember 2024

Dekan Fakultas

Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam



Ni Luh Watiniasih

NIP: 196606091991032002

DAFTAR ISI

LAPORAN HASIL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
II. 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
III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
IV. ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Trend Nilai SKM	10
V. KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
Lampiran 1. Kuesioner Online dan Kuisisioner hardcopy	13
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data	16

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 mengamankan 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 pada Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Udayana sebagai salah satu penyedia layanan publik di bidang pendidikan di 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 Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam 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 di Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam untuk terus-menerus melakukan perbaikan, sehingga kualitas pelayanan prima di lingkungan Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam 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 SKM

- 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, maka dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik pada Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam 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 pada Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit kerja di lingkungan Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan baik di lingkungan Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat, dapat mengetahui gambaran tentang kinerja berbagai unit pelayanan di Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana.

II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana dengan membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana SKM Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana yang terdiri dari masing-masing Sub bagian Fakultas yang memberikan layanan di bawah koordinasi Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Informasi (WD3).

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 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 SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana yaitu:

1. **Persyaratan (U1):** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur (U2):** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian (U3):** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif (U4):** 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 (U5):** 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 (U6):** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

7. **Perilaku pelaksana (U7):** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana (U8):** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9):** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Standar pada nilai Persepsi, Nilai Interval (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

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

Sumber: PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Bagian Tata Usaha di Prodi Sarjana, Magister dan Doktor FMIPA, di Bagian Tata Usaha FMIPA, dan di Lingkungan Laboratorium FMIPA pada waktu jam layanan kerja. 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 3 bulan sekali atau per Tri Wulan yaitu 4 (empat) kali dalam setahun. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian seperti tampak pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2. Rincian kegiatan SKM.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Oktober-Desember 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden SKM adalah mahasiswa, dosen, tendik, dan setiap orang yang mendapatkan pelayanan di Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana.

III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan dengan karakteristik seperti disajikan pada Tabel 3.1 dengan jumlah responden sebanyak 120 orang, dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 3.1. Jumlah responden dan karakteristiknya.

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	48	40.0%
		PEREMPUAN	72	60.0%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0,00%
		SLTP	0	0,00%
		SLTA	0	0,00%
		DIII	0	0,00%
		SI	120	100,00%
		S2	0	0,00%
		S3	0	0,00%
Jumlah responden			120	

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

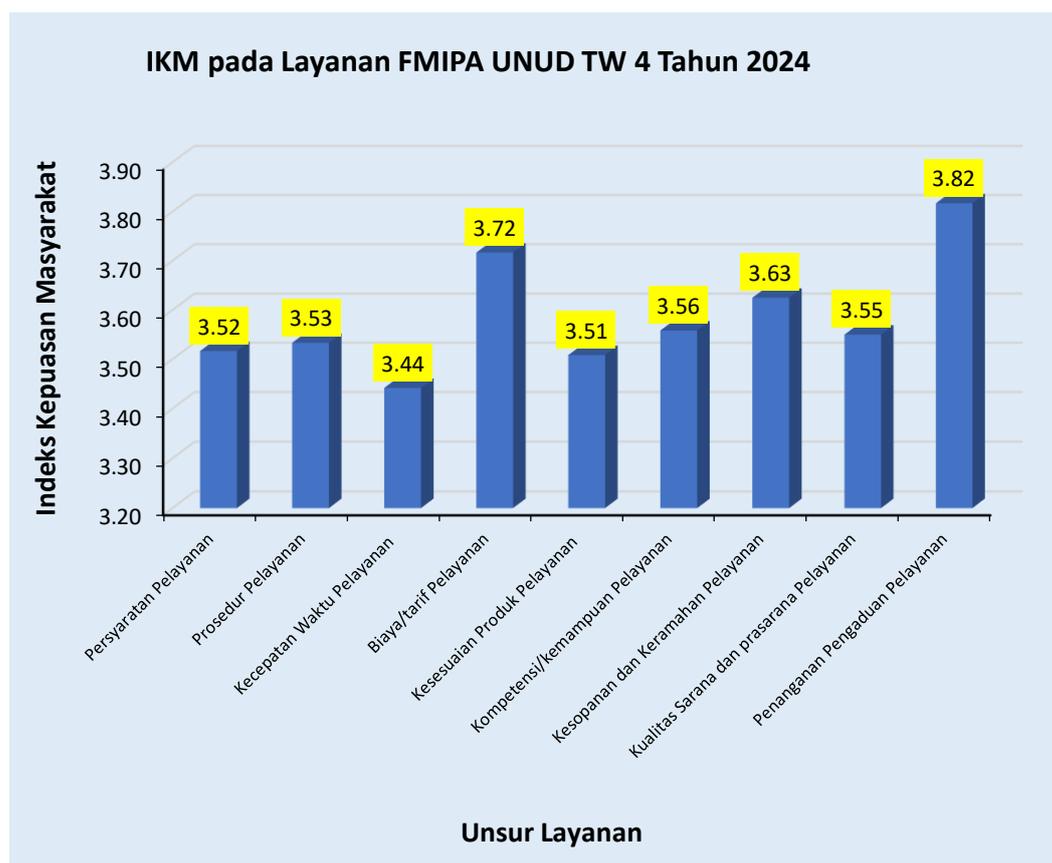
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil seperti pada Tabel 3.2 dan Gambar 3.1.

Tabel 3.2. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pelayanan FMIPA Unud Pada periode Tri Wulan IV Oktober-Desember 2024.

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.52	3.53	3.44	3.72	3.51	3.56	3.63	3.55	3.82
Kategori Mutu Pelayanan	B	A	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,63 (A atau Sangat Baik)								

Keterangan:

No.	Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan
U4	Biaya/tarif Pelayanan
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan
U6	Kompetensi/kemampuan Pelayanan
U7	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan
U8	Kualitas Sarana dan prasarana Pelayanan
U9	Penanganan Pengaduan Pelayanan



Gambar 3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan FMIPA Unud TW 4 Tahun 2024.

IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,44, meskipun nilai ini masih tergolong dalam mutu Baik (B). Selanjutnya Kesesuaian Produk Pelayanan (U5) mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,51; nilai ini juga tergolong dalam mutu Baik (B).
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan Pelayanan (U9) mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,82; Biaya/tarif Pelayanan (U4) mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,72, dan unsur Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (U7) mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,63.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survey Tri Wulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 ini menunjukkan pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah Kecepatan waktu Pelayanan. Oleh sebab itu, hasil analisis dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik serta rencana tindaklanjutnya dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

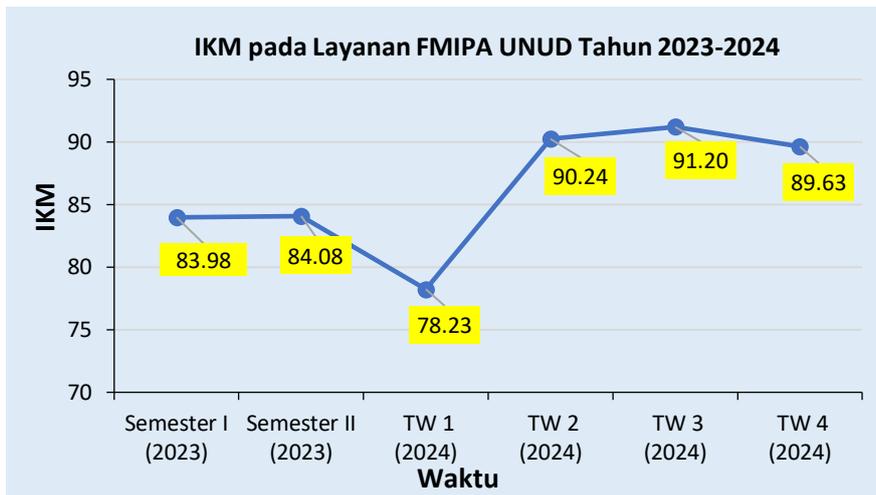
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi yang dilaksanakan oleh Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam dengan melibatkan pimpinan terkait untuk menentukan tindaklanjut dari hasil SKM. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 24 bulan), jangka menengah (lebih dari 24 bulan, kurang dari 36 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 36 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM.

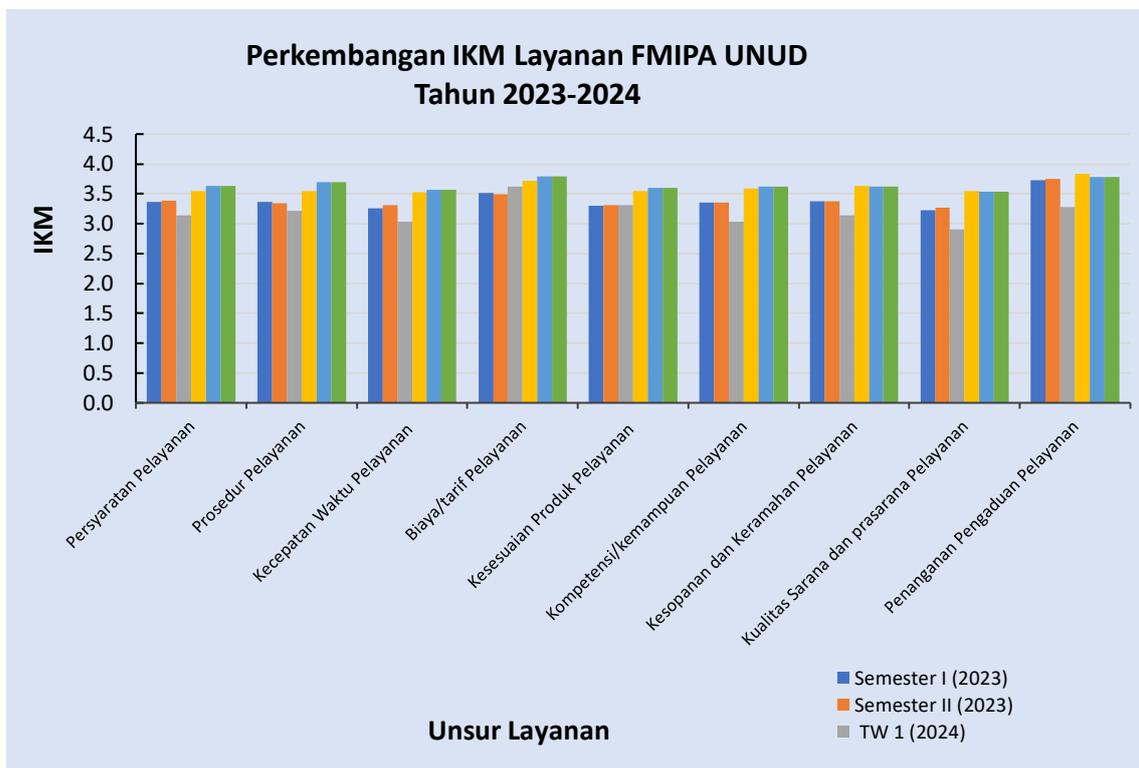
No.	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Waktu Pelayanan (U3)	- Evaluasi Standar Pelayanan (jangka waktu yang ditetapkan) apakah diperlukan penambahan waktu.	√	√	√	√	WD1, WD2, WD3
2	Kesesuaian Produk Pelayanan (U5)	- Meningkatkan sosialisasi produk Layanan - Evaluasi Standar Pelayanan dan SOP yang dimiliki.	√	√	√	√	WD1, WD2, WD3
3	Persyaratan Pelayanan (U1)	- Meningkatkan sosialisasi persyaratan untuk mendapatkan suatu layanan	√	√	√	√	UP3M
4	Sistem, mekanisme dan Prosedur Pelayanan (U2)	- Evaluasi Standar pelayanan dan SOP yang dimiliki - Memberikan pelatihan terkait kompetensi layanan	√	√	√	√	WD2
5	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (U7)	- Perencanaan pengadaan peralatan Lab, renovasi gedung yang sudah harus diperbaiki seperti Gedung UKM PS Matematika, Gedung FF dan FL PS Biologi, gedung FI di PS Kimia, gedung AS, gedung BH PS Farmasi.	√	√	√	√	WD2

4.3 Trend 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 analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. *Trend* tingkat kepuasan penerima layanan pada Fakultas MIPA Universitas Udayana dapat dilihat melalui grafik pada Gambar 4.1. *Trend* tingkat kepuasan penerima untuk masing-masing layanan dapat dilihat melalui grafik pada Gambar 4.2.



Gambar 4.1. Perkembangan Nilai SKM Fakultas MIPA UNUD Tahun 2023-2024.



Gambar 4.2. Perkembangan Nilai IKM per unsur, Fakultas MIPA UNUD Tahun 2023-2024.

Berdasarkan grafik pada Gambar 4.1, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada ke sembilan unsur pada awal tahun 2024 yaitu pada TW 1, selanjutnya terjadi peningkatan kinerja yang cukup drastis pada TW 2 dan kemudian terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada ke sembilan unsur dari TW 2 hingga TW 4 tahun 2024 di Fakultas MIPA Universitas Udayana. Peningkatan kinerja pelayanan pada ke sembilan unsur, seperti tampak pada Gambar 4.2.

V. KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Tri Wulan 4 periode Oktober s/d Desember 2024, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1. Pelaksanaan pelayanan publik di Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **sangat baik (A)** dengan nilai **SKM 89,63**. 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 unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan oleh berbagai unit kerja adalah **kecepatan waktu pelayanan (U3)**. Hal ini perlu mendapat perhatian dari pimpinan di masing-masing Unit Kerja, agar dapat melakukan berbagai upaya agar 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 Penanganan Pengaduan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,82, unsur Biaya/tarif Layanan mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai 3,72, dan unsur Kesopanan dan Keramahan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,63. Tiga unsur yang mendapat nilai tertinggi ini diharapkan dapat dipertahankan dalam pelaksanaan SKM tahun berikutnya.

Jimbaran, 6 Desember 2024

Dekan Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Udayana



Ni Luh Watiniasih

NIP.: 196606091991032002

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Online dan Kuisisioner hardcopy



**MOHON MENGISI LINK
DI BAWAH SETELAH MELAKUKAN
LAYANAN ADMINISTRASI**



QR Code SKM Unud 2024.



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIVERSITAS UDAYANA

 lumaagung1.ee.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 *



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UNIVERSITAS UDAYANA

Tanggal Survei :
Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
Jam Survei : 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	1 2 3 4
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan.	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	1 2 3 4
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai			

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data

U1	Nilai	Jumlah	Total	U2	Nilai	Jumlah	Total	U3	Nilai	Jumlah	Total	U4	Nilai	Jumlah	Total
Tidak sesuai	0	0	0	Tidak Sesuai	0	0	0	Tidak Sesuai	0	0	0	Tidak Sesuai	0	0	0
Kurang sesuai	0	0	0	Kurang Sesuai	0	0	0	Kurang Sesuai	0	0	0	Kurang Sesuai	0	0	0
Benar	0	0	0												
Sangat sesuai	4	12	48	Sangat Sesuai	4	12	48	Sangat Sesuai	4	12	48	Sangat Sesuai	4	12	48
		12	48			12	48			12	48			12	48
U5	Nilai	Jumlah	Total	U6	Nilai	Jumlah	Total	U7	Nilai	Jumlah	Total	U8	Nilai	Jumlah	Total
Tidak sesuai	0	0	0	Tidak Sesuai	0	0	0	Tidak Sesuai	0	0	0	Tidak Sesuai	0	0	0
Kurang sesuai	0	0	0	Kurang Sesuai	0	0	0	Kurang Sesuai	0	0	0	Kurang Sesuai	0	0	0
Benar	0	0	0												
Sangat sesuai	4	12	48	Sangat Sesuai	4	12	48	Sangat Sesuai	4	12	48	Sangat Sesuai	4	12	48
		12	48			12	48			12	48			12	48
U9	Nilai	Jumlah	Total												
Tidak sesuai	0	0	0												
Kurang sesuai	0	0	0												
Benar	0	0	0												
Sangat sesuai	4	12	48												
		12	48												

No.	Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan
U4	Biaya/tarif Pelayanan
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan
U6	Kompetensi/kemampuan Pelayanan
U7	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan
U8	Kualitas Sarana dan prasarana Pelayanan
U9	Penanganan Pengaduan Pelayanan

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

1	Karakteris	Indikator	Jumlah	Presentase
2	Jenis Kelamin	Laki	48	40.00%
3		Perempuan	72	60.00%
4	Pendidikan	SMA/S1	120	100.00%
5		S2	0	0.00%
6		S3	0	0.00%
7	Jumlah responden		120	

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
BKM per unsur	3,52	3,53	3,44	3,72	3,51	3,56	3,63	3,55	3,82
Kategori	B	A	B	A	B	A	A	A	A
BKM Unit Layanan	3,59								
Mutu Pelayanan	A								
BKM Unit Layanan (%)	89,42962963								

Lampiran 3. Dokumentasi Pengisian Kembali Surve SKM



PS INFORMATIKA

PS BIOLOGI

PS FISIKA



PS FARMASI

PS MATEMATIKA

PS KIMIA

Lab Terpadu FMIPA



DEKAN FMIPA

WAKIL DEKAN 2

WAKIL DEKAN 3