



**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**

1. Laporan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam dari bulan Januari-Maret 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 I – JANUARI – MARET 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 kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-NYA, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana Tri Wulan I, periode bulan Januari s.d Maret 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, 30 April 2024

Dekan Fakultas

Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas Udayana



Ni Luh Watiniasih

NIP: 196606091991032002

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>II. PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	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
<b>III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>IV. ANALISIS HASIL SKM</b> .....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
<b>V. KESIMPULAN</b> .....	11
<b>LAMPIRAN</b> .....	12
Lampiran 1. Kuesioner Online dan Kuisisioner hardcopy.....	12
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data.....	15

# 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 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 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 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 Survei Kepuasan Masyarakat (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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam 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).

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 1.

**Tabel 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 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.

**Tabel 2.** Rincian kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

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

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden SKM adalah mahasiswa, dosen, tendik, dan setiap orang yang mendapatkan pelayanan di Fakultas MIPA 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 dengan jumlah responden sebanyak 29 orang, dengan rincian sebagai berikut.

**Tabel 3.** Jumlah responden dan karakteristiknya.

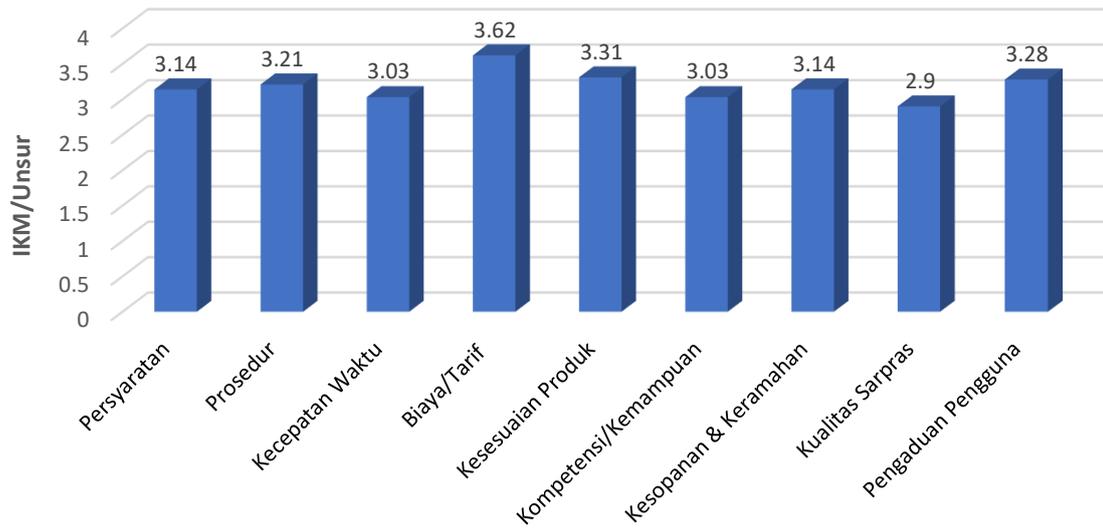
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	9	31,03%
		PEREMPUAN	20	68,96%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0,00%
		SLTP	0	0,00%
		SLTA	0	0,00%
		DIII	0	0,00%
		SI	8	27,59%
		S2	7	24,14%
		S3	14	48,28%

#### 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 4 dan Gambar 1.

**Tabel 4.** Indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan FMIPA Unud Pada periode Tri Wulan I Januari-Maret 2024.

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.14	3.21	3.03	3.62	3.31	3.03	3.14	2.90	3.28
<b>Kategori</b>	B	B	C	A	B	C	B	C	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	78,23 (B atau Baik) (diisi dengan nilai per unsur yang diperoleh fakultas per Tri wulan)								



**Gambar 1.** Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pelayanan FMIPA Unud.

## IV. ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,90 selanjutnya kecepatan waktu dan kesesuaian produk mendapatkan nilai terendah kedua dan ketiga, nilai tersebut tergolong dalam mutu Kurang Baik (C).
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,62, dari unsur Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,28 serta Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,21.

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survey Tri Wulan I (Januari-Maret) tahun 2024 ini menunjukkan pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah kecepatan waktu, kesesuaian produk dan kompetensi/kemampuan pelayanan. Oleh sebab itu, hasil analisa 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 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 5.

**Tabel 5.** Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM.

No.	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Meningkatkan sarana dan prasarana	√	√	√	√	WD2
2	Kecepatan waktu	Evaluasi Standar Pelayanan (jangka waktu yang ditetapkan) apakah diperlukan penambahan	√	√	√	√	WD3

3	Kesesuaian produk	Meningkatkan sosialisasi produk layanan	√	√	√	√	WD3
---	-------------------	---	---	---	---	---	-----

## V. KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Tri Wulan I periode Januari s/d Maret 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 **baik** dengan nilai **SKM 78,23**. 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 kualitas sarana dan prasarana, kecepatan waktu, dan kesesuaian produk 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 biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi pertama diikuti oleh pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua serta prosedur mendapatkan nilai tertinggi ketiga. Tiga unsur yang mendapat nilai tertinggi ini diharapkan dapat dipertahankan dalam pelaksanaan SKM tahun berikutnya.



Jimbaran, 30 April 2024  
Dekan Fakultas  
Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam,  
Universitas Udayana

Ni Luh Watiniasih  
NIP.: 196606091991032002

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Online dan Kuisisioner hardcopy



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



QR Code SKM Unud 2024.



## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIVERSITAS UDAYANA

 [humas@unud.ac.id](mailto: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 \*



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  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.	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	P*)
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	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		

## Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data



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

Alamat : Jln. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Badung, Bali-Indonesia 80361

Telp. 0361-701954, 701812

Laman : [www.unud.ac.id](http://www.unud.ac.id)

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 FAKULTAS MIPA UNIVERSITAS UDAYANA  
 PERIODE JANUARI-MARET 2024**

No. Resp	JK		PENDIDIKAN							Nilai Unsur Pelayanan								
	L	P	SD	SMP	SMA	DIP	S1	S2	S3	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	3
2		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4
3		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	1
4		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	1
5		1					1			3	4	3	2	3	3	3	3	1
6		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4
7		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	3
8		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4
9		1						1		3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	1								1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11		1							1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	1							1		3	3	3	3	3	3	3	3	4
13		1							1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14		1							1	4	4	3	4	4	3	4	3	4
15		1							1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
16		1							1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	1							1		3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	1								1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
19		1							1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
20		1						1		3	2	2	4	2	3	3	2	3
21		1						1		3	3	3	4	3	3	3	2	3
22	1								1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	1								1	4	4	3	4	3	3	3	3	4
24		1							1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
25	1								1	2	3	3	3	2	3	3	3	3
26	1							1		3	4	3	4	3	3	3	3	4
27	1							1		3	3	3	4	3	3	3	3	4
28		1						1		4	4	3	4	3	4	3	3	3
29		1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Σ	9	20	0	0	0	0	8	7	14	91	93	88	105	88	90	91	84	95
NU										3.14	3.21	3.03	3.62	3.03	3.10	3.14	2.90	3.28
NTU										0.35	0.35	0.33	0.40	0.33	0.34	0.35	0.32	0.36
Σ NU		28.45		IKM Unit Pelayanan					78.23					B (BAIK)				
Σ NTU		3.13																

**KETERANGAN :**

- U1-U14 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- )\* = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- )\*\* = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
- NU (NRR Per Unsur) = Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuisioner Yang Terisi
- NTU (NRR Tertimbang Per Unsur) = NRR Per Unsur x 0,11 Per Unsur

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) = 88,31-100,00
- B (Baik) = 76,61-88,30
- C (Kurang Baik) = 65,00-76,60
- D (Tidak Baik) = 25,00-64,99

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3.14
U2	Prosedur Pelayanan	3.21
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.03
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.62
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.03
U6	Kompetensi/Kemampuan Pelayanan	3.10
U7	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan	3.14
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	2.90
U9	Pengaduan Pengguna Layanan	3.28

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
 FAKULTAS MIPA UNIVERSITAS UDAYANA  
 PERIODE JANUARI-MARET 2024**

NILAI IKM	RESPONDEN
<p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">78.23</p> <p style="font-size: 1.5em; font-weight: bold;">B (BAIK)</p>	<p>JUMLAH : 29 Orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L = 9 Orang      P = 20 Orang</p> <p>PENDIDIKAN :</p> <p style="padding-left: 20px;">SD = 0 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">SMP = 0 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">SMA = 0 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">DIPLOMA = 0 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">S1 = 8 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">S2 = 7 Orang</p> <p style="padding-left: 20px;">S3 = 14 Orang</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">PERIODE SURVEI TW 1 TAHUN 2024</p>

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

Jimbaran, 28 Maret 2024  
 Yang Melaksanakan Survey  
 Wakil Rektor Bidang Perencanaan  
 Kerjasama dan Informasi

Prof. Dr. dr. I Putu Gede Adiatmika, M.Kes  
 NIP 196603091998021003

### Lampiran 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM

