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 Juli-September 2026.

KEMENTRIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS UDAYANA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

2026

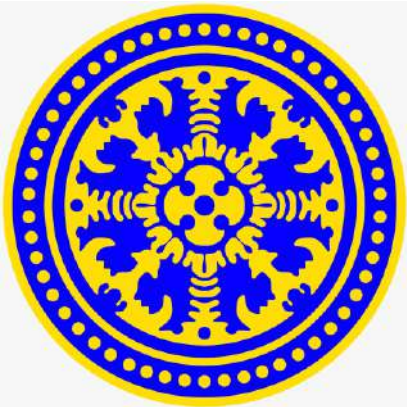
LAPORAN HASIL

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS UDAYANA

TRI WULAN III – JULI – SEPTEMBER 2026



FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS UDAYANA

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,

RISET DAN TEKNOLOGI

TAHUN 2026

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 (SKM) pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana Tri Wulan III, periode bulan Juli s.d. September Tahun 2026. Dalam laporan ini disampaikan tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data, serta penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan dari semua pihak, khususnya Tim Pelaksana Survei dan Tim Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pendidikan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana yang telah membantu pelaksanaan survei hingga tersusunnya laporan ini. Laporan SKM ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kami menerima masukan, kritik, maupun saran yang bersifat membangun sebagai upaya 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 meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Jimbaran, 30 September 2026

Dekan Fakultas
Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam

Ni Luh Watiniasih
NIP 196606091991032002

DAFTAR ISI

LAPORAN HASIL i
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
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 10
4.3 Trend Nilai SKM 12
V. KESIMPULAN 15
LAMPIRAN 17
Lampiran 1. Kuesioner Online dan Kuisioner hardcopy 17
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data 20

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 pelayanan publik untuk mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagai upaya membangun sistem pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat menjadi penting dalam mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik agar semakin tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, telah ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman tersebut memberikan acuan bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian terhadap kinerja pelayanan publik sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana dan prasarana, serta konsultasi dan pengaduan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA) Universitas Udayana sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di bidang pendidikan pada Perguruan Tinggi Negeri, perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala. Survei ini dilakukan untuk memperoleh penilaian dari pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit-unit layanan di lingkungan FMIPA Universitas Udayana. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tri Wulan III periode Juli sampai dengan September 2026 merupakan bagian dari pelaksanaan evaluasi pelayanan secara periodik dan berkelanjutan. Hasil SKM yang diperoleh memberikan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Melalui pengolahan dan analisis data secara kuantitatif maupun kualitatif, hasil survei diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai kualitas pelayanan serta aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan. Pendekatan ini sejalan dengan tujuan laporan TW I yang menempatkan hasil SKM sebagai bahan evaluasi penyelenggaraan pelayanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tri Wulan III Tahun 2026 selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi

dan masukan bagi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana dalam melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan secara periodik, diharapkan kualitas pelayanan publik di lingkungan FMIPA Universitas Udayana semakin meningkat sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima, responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

1.2 Dasar Pelaksanaan SKM

Dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana adalah sebagai berikut:

- 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 Survei 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 Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam 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 penyelenggaraan 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 antarunit penyelenggara pelayanan 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 terdiri atas perwakilan dari masing-masing bagian atau unit di lingkungan Fakultas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, di bawah koordinasi Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Informasi (WD3).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan 2 (dua) jenis kuesioner berupa kuisioner manual dan kuisioner elektronik (menggunakan scan QR Code yang hasilnya secara otomatis tersimpan pada *google form)*. Kuisioner ini diberikan kepada pengguna layanan setelah pengguna layanan mendapatkan layanan dari fakultas yang memberikan layanan. Pengguna layanan dapat memilih memberikan penilaian pada kuisioner manual atau kuisioner 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 kuesioner 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 kuisioner manual atau penerima layanan dapat mengisi kuisioner 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	Juli 2026	5
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2026	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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tri Wulan III periode Juli–September 2026, jumlah responden penerima layanan di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana sebanyak 455 orang, dengan karakteristik responden sebagaimana disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Jumlah responden dan karakteristiknya.

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	164	36,04%
		Perempuan	291	63,96%
2	Pendidikan	SMA	61	13,41%
		Diploma	2	0,44%
		S1	391	85,93%
		S2	1	0,22%
		S3	0	0,00%
Jumlah responden			**455**	

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

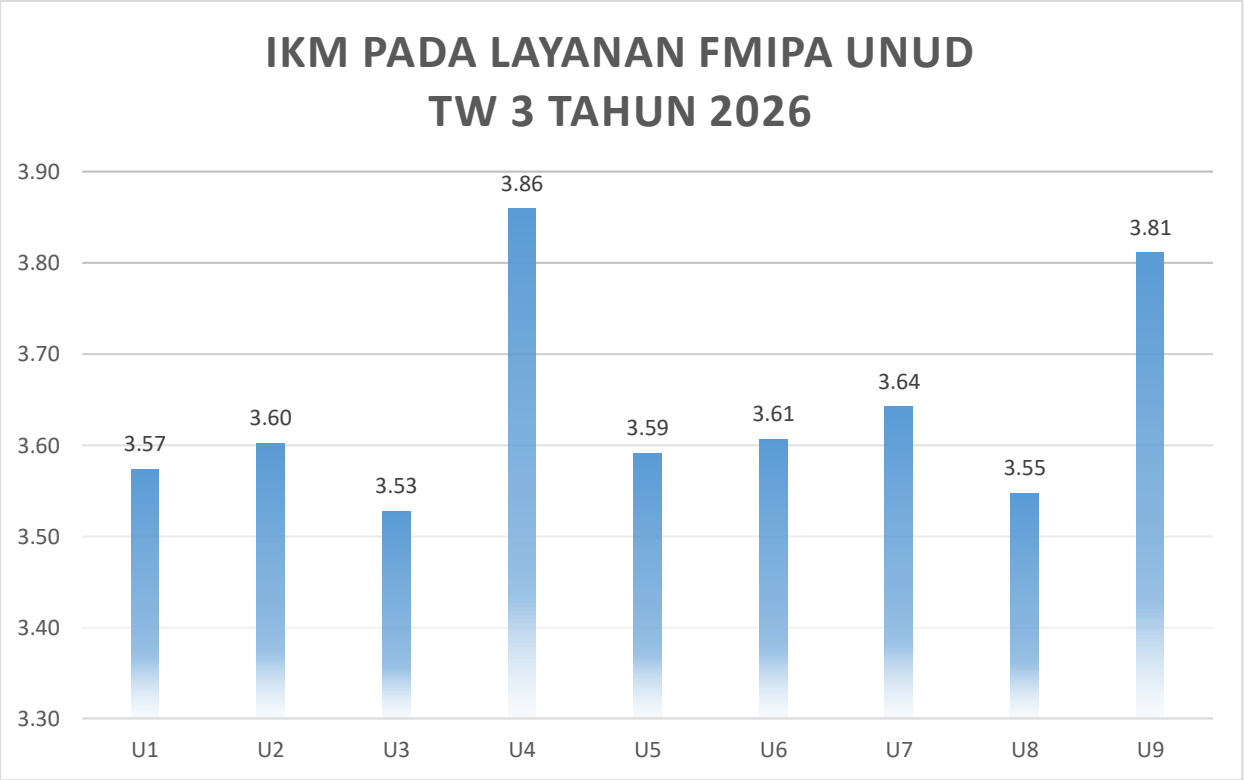
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil seperti pada Tabel 3.2 dan Gambar 3.1.

Tabel 3.2. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pelayanan FMIPA Unud Pada periode Tri Wulan III Juli – September 2026.

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,57	3,60	3,53	3,86	3,59	3,61	3,64	3,55	3,81
Kategori Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	**91,00 (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 3 Tahun 2026

IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tri Wulan III Tahun 2026, dapat diketahui bahwa:

1. Secara umum, nilai IKM Unit Layanan pada TW III Tahun 2026 mengalami peningkatan dibandingkan TW II Tahun 2026, yaitu dari 89,14 menjadi 91,00. Nilai rata-rata unsur pelayanan juga meningkat dari sekitar 3,57 pada TW II menjadi 3,64 pada TW III. Peningkatan sebesar 1,86 poin pada nilai IKM menunjukkan adanya perbaikan kualitas pelayanan, dan secara keseluruhan mutu pelayanan tetap berada pada kategori A (Sangat Baik).
2. Seluruh unsur pelayanan pada TW III Tahun 2026 menunjukkan peningkatan nilai dibandingkan TW II Tahun 2026. Kondisi ini menunjukkan adanya perkembangan positif terhadap kualitas pelayanan serta mengindikasikan bahwa upaya evaluasi dan tindak lanjut yang dilakukan pada periode sebelumnya telah memberikan hasil yang baik.
3. Unsur dengan nilai tertinggi pada TW III Tahun 2026 adalah Biaya/Tarif Pelayanan (U4) dengan nilai 3,86, meningkat dibandingkan TW II sebesar 3,83. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kewajaran dan transparansi biaya/tarif pelayanan tetap menjadi salah satu kekuatan utama pelayanan FMIPA Universitas Udayana.
4. Unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan (U9) memperoleh nilai tertinggi kedua, yaitu sebesar 3,81, meningkat dari 3,78 pada TW II. Hasil ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan telah berjalan dengan sangat baik dan perlu terus dipertahankan agar responsivitas terhadap kebutuhan serta keluhan pengguna layanan tetap optimal.
5. Unsur Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (U7) memperoleh nilai 3,64, meningkat dibandingkan TW II sebesar 3,57. Peningkatan tersebut mencerminkan semakin baiknya sikap, keramahan, dan etika petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
6. Peningkatan yang cukup baik juga terlihat pada Prosedur Pelayanan (U2) dari 3,49 menjadi 3,60, Kompetensi/Kemampuan Pelayanan (U6) dari 3,50 menjadi 3,61, serta Kesesuaian Produk Pelayanan (U5) dari 3,50 menjadi 3,59. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan dalam kejelasan prosedur, kemampuan petugas, serta kesesuaian hasil pelayanan dengan kebutuhan pengguna.

7. Unsur dengan nilai terendah pada TW III Tahun 2026 masih berada pada Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai sekitar 3,53, meskipun mengalami peningkatan dibandingkan TW II yang sebesar 3,41. Nilai aktual U3 sebesar 3,5275 masih sedikit berada di bawah batas kategori A, yaitu 3,5324, sehingga unsur ini masih termasuk kategori B (Baik). Dengan demikian, Kecepatan Waktu Pelayanan tetap perlu menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada periode berikutnya.
8. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (U8) memperoleh nilai 3,55, meningkat dari 3,50 pada TW II, sedangkan Persyaratan Pelayanan (U1) meningkat dari 3,50 menjadi 3,57. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya perbaikan pada kejelasan persyaratan serta kualitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan.
9. Secara keseluruhan, hasil SKM TW III Tahun 2026 menunjukkan perbaikan yang konsisten pada seluruh unsur pelayanan dibandingkan periode sebelumnya. Delapan dari sembilan unsur pelayanan telah berada pada kategori A (Sangat Baik), sementara Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) masih menjadi unsur yang perlu mendapatkan perhatian khusus. Oleh karena itu, upaya peningkatan pelayanan perlu tetap difokuskan pada efisiensi waktu dan percepatan penyelesaian layanan, dengan tetap mempertahankan kualitas unsur-unsur lain yang telah menunjukkan kinerja sangat baik.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tri Wulan III periode Juli–September Tahun 2026 menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana berada pada kategori Sangat Baik (A) dengan nilai IKM Unit Layanan sebesar 91,00. Meskipun demikian, masih terdapat unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dan ditingkatkan secara berkelanjutan, terutama unsur Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) yang memperoleh nilai terendah sebesar 3,53 dan masih berada pada kategori Baik (B). Oleh karena itu, hasil analisis SKM digunakan sebagai dasar dalam menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan publik. Prioritas tindak lanjut dilakukan mulai dari unsur yang memperoleh nilai terendah, dengan tetap mempertahankan kualitas unsur-unsur pelayanan yang telah berada pada kategori Sangat Baik. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dengan melibatkan pimpinan dan unit terkait. Rencana tindak lanjut diarahkan pada peningkatan efisiensi proses pelayanan, optimalisasi pemanfaatan sistem informasi, peningkatan kualitas sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi petugas, serta penguatan budaya pelayanan prima.

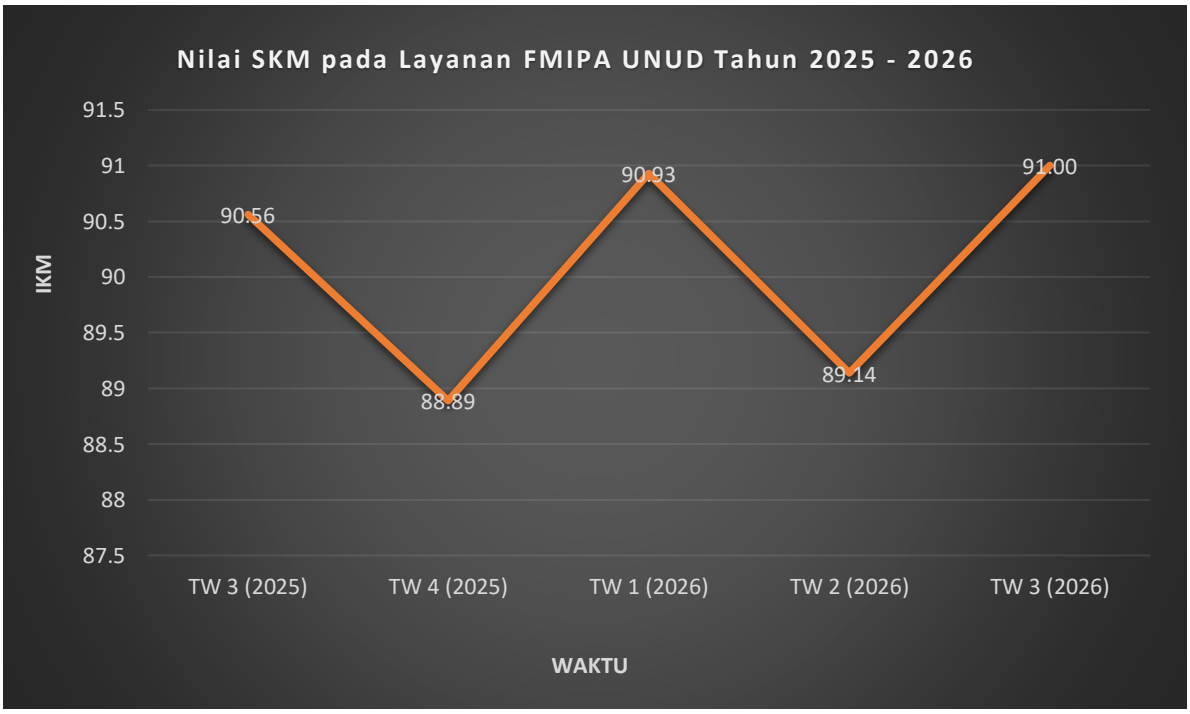
Tabel 4.1. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	Penanggung Jawab
1	Kecepatan Waktu Pelayanan (U3)	- Evaluasi ulang standar waktu pelayanan dan alur proses layanan- Optimalisasi pemanfaatan layanan berbasis sistem informasi	√	√	√	√	WD1, WD2
2	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (U8)	- Review dan penyederhanaan SOP pelayanan- Sosialisasi prosedur layanan kepada pengguna	√	√	√	√	WD2
3	Persyaratan Pelayanan (U1)	- Evaluasi dan penyederhanaan dokumen persyaratan layanan- Peningkatan kejelasan informasi persyaratan layanan	√	√	√	√	WD1, WD2
4	Kesesuaian Produk Pelayanan (U5)	- Peningkatan kapasitas SDM layanan melalui pembinaan dan pendampingan- Penguatan koordinasi antarpetugas layanan	√	√	√	√	WD1, WD2
5	Prosedur Pelayanan (U2)	- Evaluasi kondisi sarana dan prasarana layanan- Perencanaan perbaikan dan pengadaan sarana pendukung layanan	√	√	√	√	WD1, WD2
6	Kompetensi/Kemampuan Pelayanan (U6)	- Evaluasi kesesuaian output layanan dengan standar yang ditetapkan- Penguatan	√	√	√	√	WD1, WD2

		monitoring hasil layanan					
7	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (U7)	- Penguatan budaya pelayanan prima- Monitoring konsistensi sikap petugas layanan	√	√	√	√	WD1, WD2

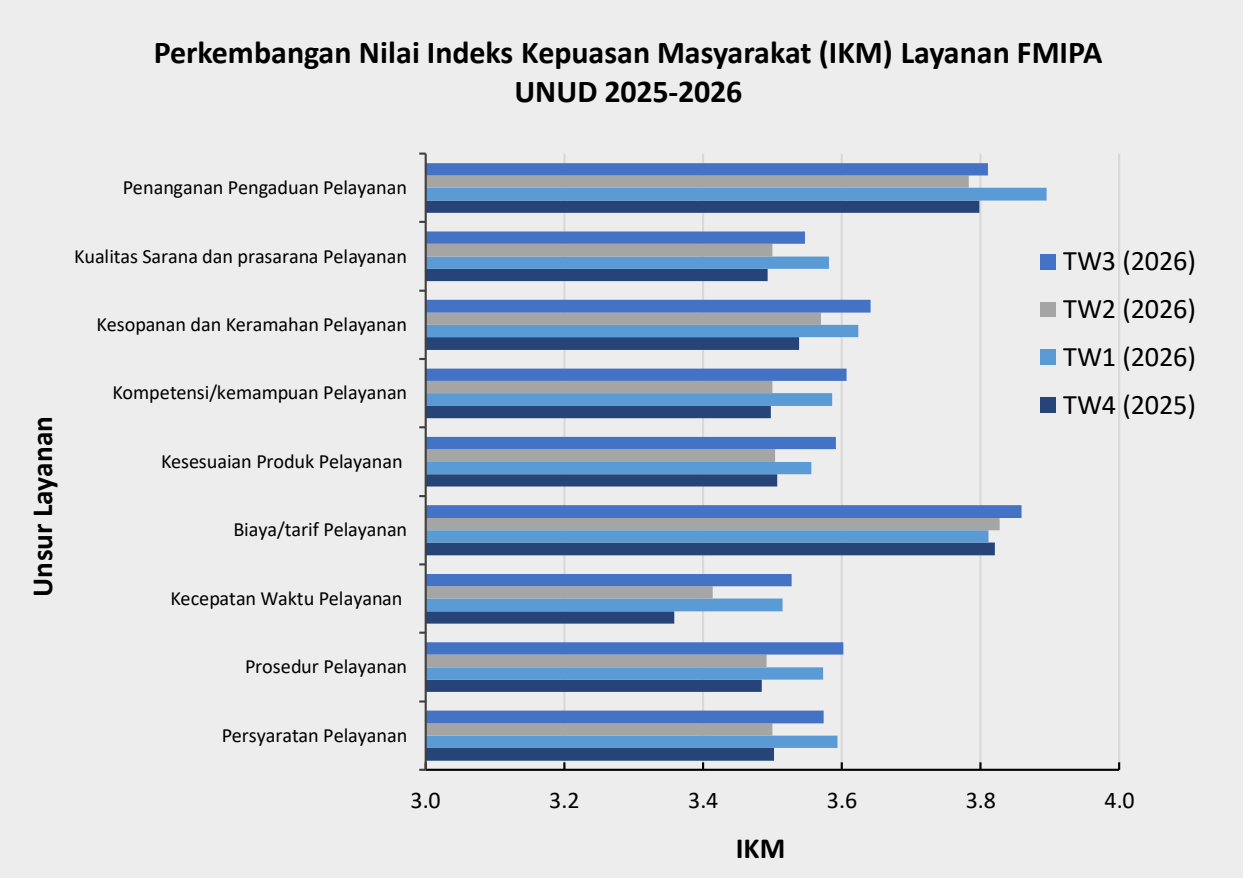
4.3. Trend Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, diperlukan pelaksanaan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sebagai dasar pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik, serta untuk melihat kecenderungan (trend) tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik. Trend tingkat kepuasan penerima layanan pada Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana dapat dilihat melalui grafik pada Gambar 4.1, sedangkan perkembangan nilai IKM untuk masing-masing unsur pelayanan dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.1. Perkembangan Nilai SKM Fakultas MIPA UNUD Tahun 2025-2026.

Berdasarkan perkembangan nilai SKM pada Gambar 4.1, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan FMIPA Universitas Udayana menunjukkan pola yang berfluktuasi, namun secara keseluruhan tetap berada pada kategori Sangat Baik (A). Nilai SKM meningkat dari 88,36 pada TW I Tahun 2025 menjadi 89,79 pada TW II Tahun 2025, dan kembali meningkat menjadi 90,56 pada TW III Tahun 2025. Pada TW IV Tahun 2025 terjadi penurunan menjadi 88,89, kemudian kembali meningkat pada TW I Tahun 2026 menjadi 90,93. Pada TW II Tahun 2026, nilai SKM mengalami penurunan menjadi 89,14. Selanjutnya, pada TW III Tahun 2026 terjadi peningkatan menjadi 91,00, atau meningkat sebesar 1,86 poin dibandingkan TW II Tahun 2026. Nilai tersebut merupakan nilai SKM tertinggi selama periode TW I Tahun 2025 sampai dengan TW III Tahun 2026. Hal ini menunjukkan adanya perkembangan positif dalam kualitas pelayanan publik di lingkungan FMIPA Universitas Udayana.



Gambar 4.2. Perkembangan Nilai IKM per unsur, Fakultas MIPA UNUD Tahun 2025-2026.

Berdasarkan perkembangan nilai IKM per unsur, seluruh unsur pelayanan pada TW III Tahun 2026 menunjukkan peningkatan dibandingkan TW II Tahun 2026. Unsur Biaya/Tarif Pelayanan (U4) tetap menjadi unsur dengan nilai tertinggi dan meningkat dari 3,83 pada TW II menjadi 3,86 pada TW III. Unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan (U9) juga mengalami

peningkatan dari 3,78 menjadi 3,81. Peningkatan juga terjadi pada unsur Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (U7) dari 3,57 menjadi 3,64, Kompetensi/Kemampuan Pelayanan (U6) dari 3,50 menjadi 3,61, Prosedur Pelayanan (U2) dari 3,49 menjadi 3,60, Kesesuaian Produk Pelayanan (U5) dari 3,50 menjadi 3,59, Persyaratan Pelayanan (U1) dari 3,50 menjadi 3,57, serta Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (U8) dari 3,50 menjadi 3,55. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) juga mengalami peningkatan yang cukup baik, yaitu dari 3,41 pada TW II menjadi sekitar 3,53 pada TW III. Meskipun mengalami peningkatan, unsur ini masih memperoleh nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya dan masih berada pada kategori Baik (B). Oleh karena itu, kecepatan waktu pelayanan tetap menjadi prioritas perbaikan pada periode berikutnya. Secara keseluruhan, trend hasil SKM sampai dengan TW III Tahun 2026 menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan setelah penurunan yang terjadi pada TW II Tahun 2026. Delapan dari sembilan unsur pelayanan telah berada pada kategori Sangat Baik (A). Peningkatan nilai pada seluruh unsur menunjukkan bahwa upaya evaluasi dan tindak lanjut pelayanan yang dilakukan telah memberikan hasil positif. Meskipun demikian, peningkatan secara berkelanjutan tetap perlu dilakukan, terutama pada aspek kecepatan waktu pelayanan, dengan tetap mempertahankan kualitas unsur pelayanan yang telah memperoleh penilaian sangat baik.

V. KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Tri Wulan III periode Juli s.d. September 2026, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana secara umum menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan dengan nilai IKM Unit Layanan sebesar 91,00, yang berada pada kategori A (Sangat Baik). Nilai tersebut meningkat dibandingkan TW II Tahun 2026 sebesar 89,14 atau mengalami peningkatan sebesar 1,86 poin. Hasil ini menunjukkan adanya perkembangan positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.
2. Dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai, delapan unsur telah berada pada kategori Sangat Baik (A). Seluruh unsur pelayanan juga mengalami peningkatan nilai dibandingkan TW II Tahun 2026, yang menunjukkan bahwa upaya evaluasi dan tindak lanjut perbaikan pelayanan telah memberikan hasil yang positif.
3. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi pada Tri Wulan III adalah Biaya/Tarif Pelayanan (U4) dengan nilai 3,86, diikuti oleh Penanganan Pengaduan Pelayanan (U9) dengan nilai 3,81. Kedua unsur tersebut berada pada kategori Sangat Baik (A) dan menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam aspek kewajaran dan transparansi biaya/tarif serta penanganan pengaduan pengguna layanan.
4. Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) masih menjadi unsur dengan nilai terendah, yaitu sebesar 3,53 dan berada pada kategori Baik (B). Meskipun mengalami peningkatan dibandingkan TW II Tahun 2026 sebesar 3,41, unsur ini masih perlu menjadi prioritas perbaikan, khususnya melalui peningkatan efisiensi proses pelayanan, evaluasi standar waktu penyelesaian, dan optimalisasi pemanfaatan sistem informasi.
5. Unsur lainnya, yaitu Persyaratan Pelayanan (U1) sebesar 3,57, Prosedur Pelayanan (U2) sebesar 3,60, Kesesuaian Produk Pelayanan (U5) sebesar 3,59, Kompetensi/Kemampuan Pelayanan (U6) sebesar 3,61, Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (U7) sebesar 3,64, serta Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (U8) sebesar 3,55, seluruhnya telah berada pada kategori Sangat Baik (A). Hasil tersebut perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil SKM Tri Wulan III Tahun 2026 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Udayana telah berjalan dengan Sangat Baik dan mengalami peningkatan dibandingkan periode

sebelumnya. Upaya perbaikan berkelanjutan tetap perlu dilakukan terutama pada aspek kecepatan waktu pelayanan, dengan tetap mempertahankan kualitas unsur-unsur pelayanan yang telah memperoleh penilaian sangat baik.

Jimbaran, 30 September 2026

Dekan Fakultas
Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam

Ni Luh Watiniasih
NIP 196606091991032002

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Online dan Kuisioner hardcopy



MOHON MENGISI LINK

DI BAWAH SETELAH MELAKUKAN

LAYANAN ADMINISTRASI



QR Code SKM Unud 2025.



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIVERSITAS UDAYANA

humas@unud.ac.id (tidak dibagikan) Ganti akun

* Wajib

Jenis Kelamin *

- ◯ Laki-Laki
- ◯ Perempuan

Pendidikan *

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

Pekerjaan *

- ◯ PNS
- ◯ TNI
- ◯ POLRI
- ◯ Swasta
- ◯ Wirausaha
- ◯ Yang lain: _____

Jenis Layanan yang diterima *

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 ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA..... *(sebutkan)*

Jenis Layanan yang diterima : .....

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)
1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.** a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4
2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan 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 kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.** a. Tidak cepat a. Kurang cepat b. Cepat c. Sangat cepat	 1 2 3 4
4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.** a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4
5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.** a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4

	P*)
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. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data

FMIPA

U1	Nilai	Jumlah	Total	
Tidak sesuai	1	1	1	
Kurang sesuai	2	1	2	
Sesuai	3	189	567	
Sangat sesuai	4	264	1056	
Total		**455**	**1626**	**3,57**
U2				
Tidak Mudah	1	0	0	
Kurang Mudah	2	4	8	
Mudah	3	173	519	
Sangat Mudah	4	278	1112	
Total		**455**	**1639**	**3,60**
U3				
Tidak Cepat	1	1	1	
Kurang Cepat	2	14	28	
Cepat	3	184	552	
Sangat Cepat	4	256	1024	
Total		**455**	**1605**	**3,53**
U4				
Sangat Mahal	1	0	0	
Cukup Mahal	2	4	8	
Murah	3	56	168	
Gratis	4	395	1580	
Total		**455**	**1756**	**3,86**
U5				
Tidak sesuai	1	1	1	
Kurang sesuai	2	1	2	
Sesuai	3	181	543	
Sangat sesuai	4	272	1088	
Total		**455**	**1634**	**3,59**
U6				
Tidak kompeten	1	0	0	
Kurang kompeten	2	2	4	
Kompeten	3	175	525	
Sangat kompeten	4	278	1112	
Total		**455**	**1641**	**3,61**

U7				
Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0	
Kurang Sopan dan Ramah	2	1	2	
Sopan dan Ramah	3	161	483	
Sangat Sopan dan Ramah	4	293	1172	
Total		**455**	**1657**	**3,64**
U8				
Buruk	1	1	1	
Cukup	2	13	26	
Baik	3	177	531	
Sangat Baik	4	264	1056	
Total		**455**	**1614**	**3,55**
U9				
Tidak ada	1	11	11	
Ada tetapi tidak berfungsi	2	2	4	
Berfungsi kurang maksimal	3	49	147	
Dikelola dengan baik	4	393	1572	
Total		***455***	**1734**	**3,81**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,57	3,60	3,53	3,86	3,59	3,61	3,64	3,55	3,81
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	**3,64**								
Mutu Pelayanan	**A**								
IKM Unit Layanan (%	**91,00**								

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