

**LAPORAN HASIL  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
FAKULTAS TEKNIK  
TRI WULAN IV OKTOBER – DESEMBER 2024**



**FAKULTAS TEKNIK  
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 Teknik Universitas Udayana Tri Wulan IV, periode bulan Oktober s.d. Desember Tahun 2024.

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 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan terimakasih atas dukungan dari semua pihak dan meliputi Tim Pelaksana Survei dan Tim Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pendidikan Fakultas Teknik yang telah membantu pelaksanaan survei, 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 Teknik Universitas Udayana dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Jimbaran, 10 Januari 2024  
**Dekan Fakultas Teknik**

**I Gusti Ketut Sukadana, ST. MT**  
NIP. 197008201995121001

## **DAFTAR ISI**

DAFTAR ISI.....	ii
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.....	5
2.5    Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
1.1    Jumlah Responden SKM.....	8
1.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2    Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3    Tren Nilai SKM.....	14
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 pada Fakultas Teknik Universitas Udayana sebagai salah satu penyedia layanan publik dibidang 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 Teknik 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 Teknik untuk terus-menerus melakukan

perbaikan, sehingga kualitas pelayanan prima di lingkungan Fakultas Teknik 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 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 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 Teknik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Fakultas Teknik 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 Teknik
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit kerja di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Udayana;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan baik di lingkungan Fakultas Teknik dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat, dapat mengetahui gambaran tentang kinerja berbagai unit pelayanan di Fakultas Teknik Universitas Udayana.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Fakultas Teknik Universitas Udayana dengan membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Fakultas Teknik Universitas Udayana yang terdiri dari masing-masing Subbagian Fakultas yang memberikan layanan di bawah koordinasi Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Informasi.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan 2 (dua) jenis kuesioner berupa 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 Teknik Universitas Udayana. Pengguna layanan dapat memberikan penilaian pada kuisisioner elektronik. Kuisisioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Fakultas Teknik 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 Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

**Tabel 1.** Kriteria Penilaian Berdasarkan Permenpan RB 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 oleh Tim ZI bagian survei kepuasan pelayanan masyarakat pada saat setelah tamu/masyarakat mendapatkan pelayanan dari fakultas Teknik, di Ruang Rapat Fakultas Fakultas dan maupun di Subbagian lainnya pada waktu jam layanan kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri, 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 memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 2.** Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
-----	----------	-------------------	-------------------



1.	Persiapan	7 – 11 Okt 2024	5
2.	Pengumpulan Data	14 Okt – 24 Dec 2024	55
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	25 – 31 Des 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	2 – 8 Jan 2025	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Fakultas Teknik Universitas Udayana berdasarkan periode survei sebelumnya. Dilihat dari jumlah penerima layanan Tri Wulan IV tahun 2024, dalam hal ini untuk penentuan survei ini, Fakultas Teknik Universitas Udayana menggunakan perkiraan populasi tertinggi yakni sebanyak 3.500 orang.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan *Tabel Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan untuk populasi tertinggi dalam satu periode SKM berjumlah 384 orang.

**Tabel 3.** *Tabel Krejcie and Morgan*

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	440	205	3500	346
85	70	480	214	4000	351
90	73	500	217	4500	354
95	76	550	224	5000	357
100	80	600	234	6000	361
110	86	650	242	7000	364
120	92	700	248	8000	367

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
130	97	750	254	9000	368
140	103	800	260	10000	370
150	108	850	265	15000	375
160	113	900	270	20000	377
170	118	950	274	30000	379
180	123	1000	278	40000	380
190	127	1100	285	50000	381
200	132	1200	291	75000	382
210	136	1300	297	100000	384

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 4.** Karakteristik Responden Penilai Unsur Layanan

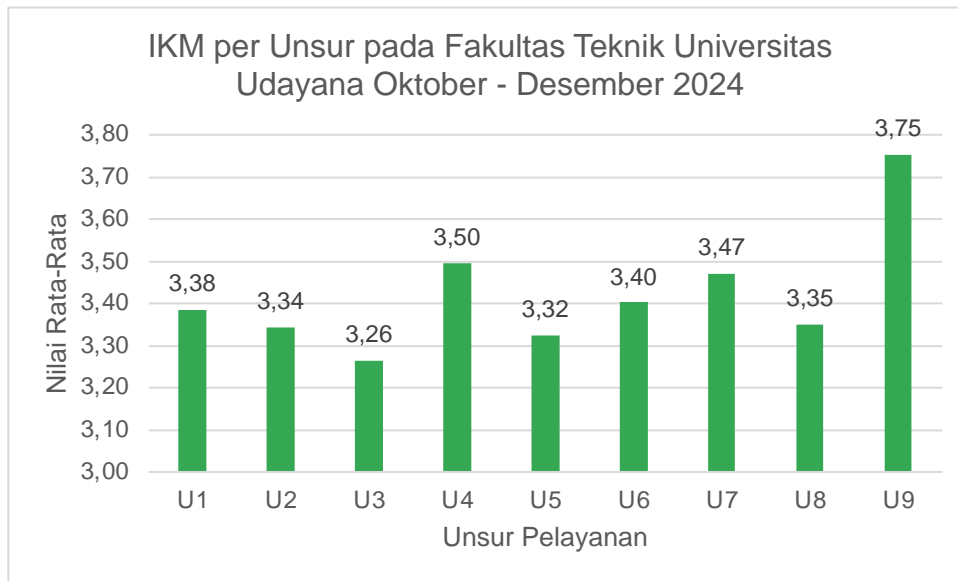
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	398	36,18%
		PEREMPUAN	702	63,82%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	241	21,91%
		DIII	0	0%
		SI	117	70,64%
		S2	14	5,73%
		S3	11	1,73%

### 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 5.** Nilai Unsur Pelayanan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,38</b>	<b>3,34</b>	<b>3,26</b>	<b>3,50</b>	<b>3,32</b>	<b>3,40</b>	<b>3,47</b>	<b>3,35</b>	<b>3,75</b>
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>85,53 (B atau Baik) (diisi dengan nilai per unsur yang diperoleh fakultas per Tri wulan)</b>								



**Gambar 1.** IKM per Unsur Fakultas Teknik Universitas Udayana Triwulan IV Tahun 2024

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, berikut disebutkan urutan unsur layanan dari nilai IKM terendah ke tertinggi.

##### **1. Kecepatan Waktu Pelayanan (U3)**

Kecepatan waktu pelayanan mendapat IKM 3,26 yang terbilang **Baik**, sangat perlu untuk ditingkatkan. Waktu pelayanan adalah durasi total yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan. Kecepatan dan ketepatan waktu layanan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan.

##### **2. Kesesuaian Produk Layanan (U5)**

Kesesuaian produk layanan mendapat IKM 3,32 termasuk kategori **Baik**, namun dapat ditingkatkan. Kesesuaian jenis layanan dapat mencapai indeks kepuasan yang lebih tinggi apabila produk layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau masalah yang tengah dihadapi masyarakat.

##### **3. Prosedur Layanan (U2)**

Prosedur layanan mendapat IKM 3,34 yang juga terbilang **Baik**, namun dapat ditingkatkan. Prosedur layanan berkaitan berpengaruh terhadap waktu layanan, prosedur yang lebih sederhana akan mempersingkat waktu layanan.

##### **4. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (U8)**

Kualitas sarana dan prasarana mendapat IKM 3,35 yang terbilang **Baik** namun perlu untuk ditingkatkan. Sarana dan prasarana adalah dua hal penting yang harus tersedia dalam mencapai maksud dan tujuan dari sebuah proses pelayanan. Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat bantu dalam mencapai tujuan tersebut, seperti Computer, LCD, Layar, Internet, AC dan mesin yang bergerak lainnya. Di sisi lain, prasarana mengacu pada semua yang menjadi penunjang utama dalam terselenggaranya suatu proses, seperti gedung atau infrastruktur yang tidak bergerak.

##### **5. Persyaratan Pelayanan (U1)**

Persyaratan pelayanan mendapat IKM 3,38 yang terbilang **Baik** juga masih harus ditingkatkan. Persyaratan adalah hal-hal yang harus dipenuhi sebelum penerima layanan

diberikan layanan. Persyaratan yang lebih singkat, sederhana, namun tetap kredibel akan meningkatkan nilai layanan ini.

#### 6. Kompetensi atau Kemampuan Pelayanan (U6)

Kompetensi atau kemampuan pelayanan mendapatkan IKM 3,40 yang terbilang **Baik** harus tetap diusahakan untuk ditingkatkan. Kompetensi atau kemampuan pelayanan juga berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia, semakin banyak pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki dapat meningkatkan IKM pada unsur ini.

#### 7. Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (U7)

Kesopanan dan keramahan pelayanan mendapatkan IKM 3,47 yang terbilang **Baik** tetap harus ditingkatkan. Kesopanan dan keramahan layanan disini dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia dari pemberi layanan.

#### 8. Biaya atau Tarif Pelayanan (U4)

Biaya atau tarif pelayanan memiliki IKM 3,50 yang sudah tergolong **Baik**, dapat diartikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan tarif yang dikenakan.

#### 9. Pengaduan Pengguna Layanan (U9)

Pengaduan pengguna layanan memiliki IKM tertinggi yaitu 3,75 yang tergolong **Sangat Baik**, artinya pada aspek ini Fakultas Teknik sudah sangat baik dalam mengelola masukan dan kritik yang diberikan penerima layanan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- “Pengaduan ditangani agak lambat”
- “Produk layanan kurang terpublikasi”
- “Prosedur pemberian layanan perlu dipermudah”

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

- Pengaduan ditangani agak lambat karena memerlukan proses dalam memberikan jawaban kepada pihak pemohon, menunggu sistem birokrasi atau arahan pimpinan secara berjenjang dan melalui persuratan.
- Publikasi khususnya di Instagram banyak difokuskan pada kegiatan-kegiatan internal dan prestasi mahasiswa sehingga produk-produk layanan kurang dipublikasikan.

- Prosedur pemberian layanan tidak cukup mudah karena memerlukan birokrasi yang panjang, perlu dilakukan pemotongan birokrasi untuk mempermudah dan mempercepat pemberian layanan.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat Tim Survei Kepuasan Masyarakat. Peningkatan utama yang akan dilakukan pada pelaksanaan SKM Tri Wulan IV Tahun 2024 adalah pendekatan pada pengumpulan data SKM. Berikut adalah penjabaran dari pengumpulan data yang akan dilakukan:

- SKM untuk Masyarakat Penerima Pengabdian atau Program Lainnya  
Pengambilan data SKM untuk masyarakat penerima kegiatan pengabdian dan program lainnya seperti PPK Ormawa, Bina Desa dan lain-lain dilakukan secara langsung oleh anggota tim pemberi layanan setelah acara selesai dengan berkomunikasi secara langsung kepada kepala penerima bantuan atau individu secara langsung.
- SKM untuk Kunjungan dari SMA dan Perguruan Tinggi Lain  
Pengambilan data SKM dari siswa SMA atau mahasiswa/dosen dari perguruan tinggi lain akan dilakukan setelah penerimaan kunjungan dengan memberikan *barcode* yang ditampilkan pada *power point* presentasi atau secara langsung di ruangan.
- SKM untuk Pengguna Lulusan  
Untuk pengguna lulusan akan dilakukan secara terintegrasi dengan *tracer study*, yaitu pada mahasiswa yang sudah mengisi data *tracer study*. Fakultas akan mengirimkan surat resmi kepada perusahaan yang disampaikan langsung oleh alumni sehingga terdapat faktor kedekatan yang meningkatkan kemungkinan untuk mendapat respon.
- SKM untuk Pengguna Jasa Konsultasi Dosen  
Pengumpulan data untuk pengguna jasa konsultasi dosen dilakukan secara langsung oleh dosen yang bersangkutan setelah penerima layanan mendapat pelayanan dari dosen.
- SKM untuk Pengguna Layanan Laboratorium  
Pengumpulan data pengguna layanan laboratorium juga secara langsung mengisi kuesioner setelah menerima layanan melalui *barcode* yang telah disediakan di laboratorium.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi yang dilaksanakan oleh Fakultas Teknik dengan melibatkan pimpinan terkait untuk menentukan tindak lanjut dari hasil survei 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 pada Tabel 6.

**Tabel 6.** 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	Penyederhanaan jalur disposisi surat untuk persetujuan dan pelaksanaan pemberian layanan kepada masyarakat.	√	√	√	√	Dekan/WD1 /WD3
		Peningkatan waktu respon ( <i>response rate</i> ) dari pemberi layanan kepada masyarakat, terutama pada proses <i>follow-up</i> persetujuan pemberi layanan.	√	√	√	√	Dekan dan WD3
2	Kesesuaian Produk Pelayanan	Peningkatan frekuensi diseminasi produk hasil riset ke masyarakat sesuai kebutuhan atau permasalahan di masyarakat.	√	√	√	√	Dekan dan WD1
		Peningkatan partisipasi mahasiswa dalam program PPK Ormawa untuk memberikan layanan tepat sasaran kepada masyarakat melalui mahasiswa.	√	√	√	√	Dekan dan WD3
3	Prosedur Layanan	Penggunaan chatbot untuk layanan informasi 24/7 yang dapat menjawab pertanyaan umum dan memberikan panduan prosedur layanan seperti pendaftaran, pembayaran, atau pengajuan surat.	√	√	√	√	Dekan dan WD2
		Penerapan sistem formulir elektronik dengan tanda tangan digital untuk mengurangi ketergantungan pada kertas dengan mengganti formulir	√	√	√	√	Dekan dan WD3



No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		manual menjadi formulir elektronik yang dapat diisi dan ditandatangani secara digital, mempercepat proses dan mengurangi kesalahan.					

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan pada Fakultas Teknik Universitas Udayana dapat dilihat melalui grafik berikut:



**Gambar 2.** Tren Nilai SKM Fakultas Teknik

Berdasarkan Gambar 2, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023, hingga Tri Wulan IV tahun 2024 pada Fakultas Teknik Universitas Udayana.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Tri Wulan IV Oktober – Desember 2024, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keseluruh unsur pelayanan di Fakultas Teknik menunjukkan kinerja dengan kategori **B (Baik)** dengan perbaikan prioritas perlu diberikan untuk meningkatkan kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, dan prosedur pelayanan.
2. Satu unsur layanan yaitu pengaduan pengguna layanan dapat memberikan kinerja dengan kategori **A (Sangat Baik)** dengan nilai 3,75 sehingga perbaikan layanan dapat difokuskan ke unsur pelayanan yang lain.
3. Pelaksanaan pelayanan publik di Fakultas Teknik Universitas Udayana secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai **SKM 85,53**. Meskipun demikian, masih perlu dilakukan berbagai perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dimasa yang akan datang.
- 4.

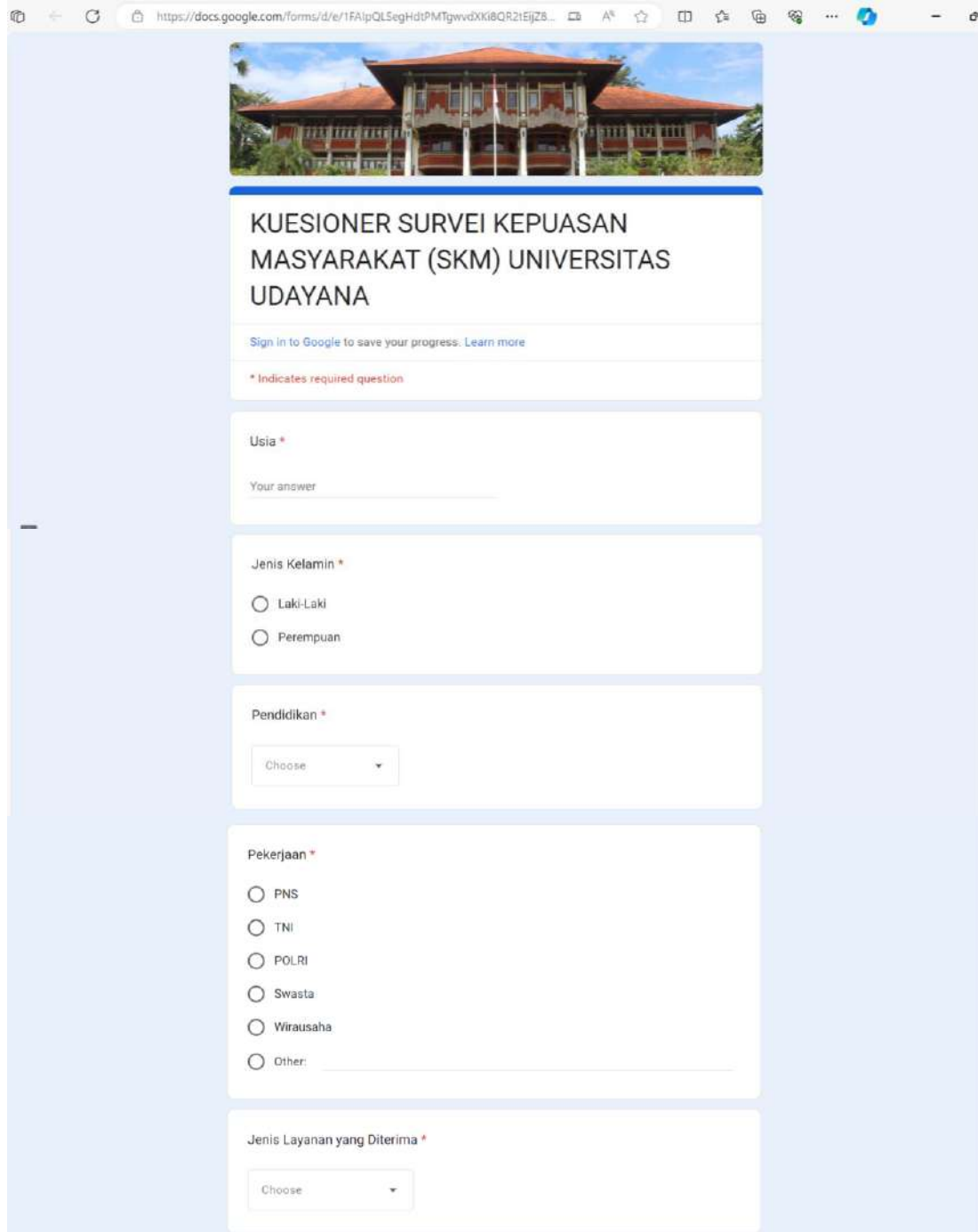
Jimbaran, 14 Januari 2025  
**Dekan Fakultas Teknik**

**Nama....**  
**NIP .....**

# LAMPIRAN

Disesuaikan dengan data masing-masing fakultas

## 1. Kuesioner Online



The image shows a screenshot of a Google Forms survey titled "KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIVERSITAS UDAYANA". The form includes a header image of a traditional Indonesian building, a title, a sign-in prompt, and several required questions:

- Usia \***: A text input field with the placeholder "Your answer".
- Jenis Kelamin \***: Radio button options for "Laki-Laki" and "Perempuan".
- Pendidikan \***: A dropdown menu with the placeholder "Choose".
- Pekerjaan \***: Radio button options for "PNS", "TNI", "POLRI", "Swasta", "Wirausaha", and "Other:" followed by a text input field.
- Jenis Layanan yang Diterima \***: A dropdown menu with the placeholder "Choose".

Spesifik Jenis Layanan yang Diterima \*  
Contoh : mengurus legalisir ijazah

Your answer

Unit Kerja/Fakultas Pemberi Layanan \*

Choose

Program Studi yang Memberi Layanan  
(Jika anda Menerima Layanan di Program Studi)

Your answer

Next

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan \*  
dengan jenis pelayanannya?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di \*  
unit ini?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan \*  
pelayanan?

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? \*

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? \*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? \*

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? \*

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? \*

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

[Back](#)

[Submit](#)

[Clear form](#)

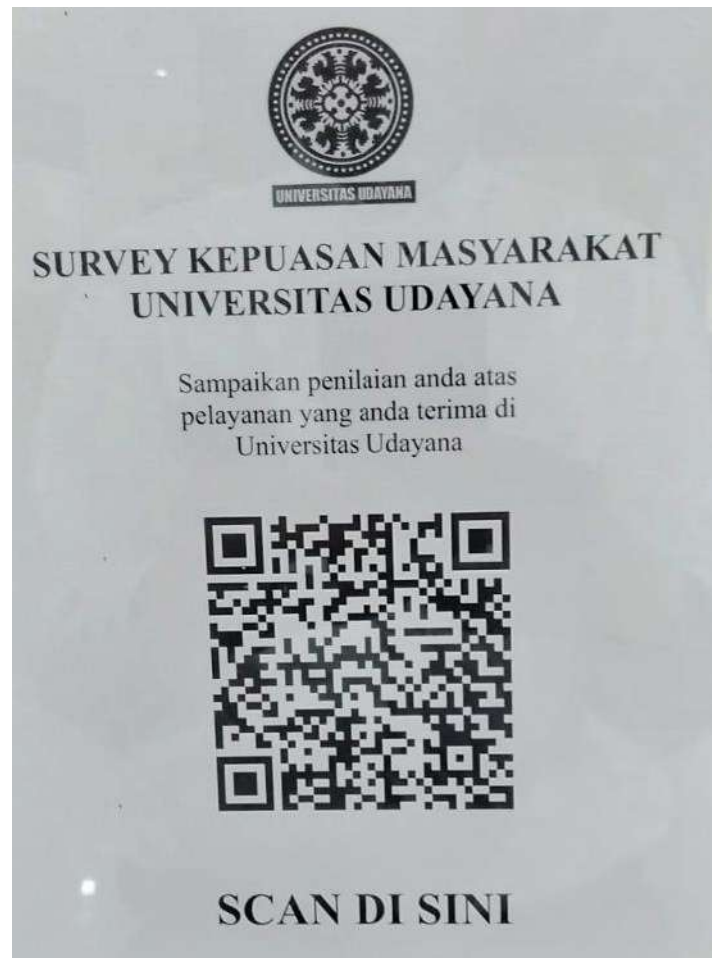
Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside of Universitas Udayana. [Report Abuse](#)

Google Forms

## 2. Kuesioner Online

Barcode untuk mengakses kuesioner SKM secara online.



### 3. Hasil Pengolahan Data

Perempuan	702	63,82%		SMA	241	21,91%			
Laki-Laki	398	36,18%		S1	777	70,64%			
				S2	63	5,73%			
				S3	19	1,73%			
<b>Penilaian U1</b>	<b>Skor</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Total Skor</b>		<b>Evaluasi</b>	<b>Rata-Rata</b>	<b>Nilai</b>	<b>Kategori</b>	
Sangat sesuai	4	445	1780		U1	3,38	84,61	B	
Sesuai	3	638	1914		U2	3,34	83,59	B	
Kurang sesuai	2	12	24		U3	3,26	81,59	B	
Tidak sesuai	1	5	5		U4	3,50	87,43	B	
Total Responden		1100	3,38		U5	3,32	83,11	B	
					U6	3,40	85,07	B	
					U7	3,47	86,77	B	
<b>Penilaian U2</b>	<b>Skor</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Total Skor</b>		U8	3,35	83,77	B	
Sangat mudah	4	436	1744		U9	3,75	93,82	A	
Mudah	3	612	1836		Rata-Rata	3,42	85,53	B	
Kurang mudah	2	46	92		Skor	85,53			
Tidak mudah	1	6	6						
Total Responden		1100	3,34						
<b>Penilaian U3</b>	<b>Skor</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Total Skor</b>						
Sangat cepat	4	388	1552						
Cepat	3	630	1890						
Kurang cepat	2	66	132						
Tidak cepat	1	16	16						
Total Responden		1100	3,26						
<b>Penilaian U4</b>	<b>Skor</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Total Skor</b>						
Gratis	4	694	2776						
Murah	3	273	819						
Cukup Mahal	2	119	238						
Sangat Mahal	1	14	14						
Total Responden		1100	3,50						
<b>Penilaian U5</b>	<b>Skor</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Total Skor</b>						
Sangat sesuai	4	401	1604						
Sesuai	3	661	1983						
Kurang sesuai	2	32	64						
Tidak sesuai	1	6	6						
Total Responden		1100	3,32						
<b>Penilaian U6</b>	<b>Skor</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Total Skor</b>						
Sangat kompeten	4	478	1912						
Kompeten	3	592	1776						
Kurang kompeten	2	25	50						
Tidak kompeten	1	5	5						
Total Responden		1100	3,40						
<b>Penilaian U7</b>	<b>Skor</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Total Skor</b>						
Sangat Sopan dan Ramah	4	547	2188						
Sopan dan Ramah	3	528	1584						
Kurang Sopan dan Ramah	2	21	42						
Tidak Sopan dan Ramah	1	4	4						
Total Responden		1100	3,47						
<b>Penilaian U8</b>	<b>Skor</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Total Skor</b>						
Sangat Baik	4	488	1952						
Baik	3	524	1572						
Cukup	2	74	148						
Buruk	1	14	14						
Total Responden		1100	3,35						
<b>Penilaian U9</b>	<b>Skor</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Total Skor</b>						
Dikelola dengan baik	4	900	3600						
Berfungsi kurang maksimal	3	152	456						
Tidak ada	2	24	48						
Ada tetapi tidak berfungsi	1	24	24						
Total Responden		1100	3,75						



Waktu Evaluasi: Nilai SKM

Tahun 2023	84,07
TW I 2024	85,54
TW IV 2024	85,53



#### 4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM lainnya







**KUNJUNGAN SCHOOL OF ARCHITECTURE TSINGHUA UNIVERSITY  
KE PRODI ARSITEKTUR FAKULTAS TEKNIK**



**ARSITEKTUR CINTA ALAM (ARCA) 2023:  
MENGABDI BAGI DUNIA/JAGAT SEMESTA  
DALAM HARMONISASI DENGAN ALAM**



**PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT FT UNUD  
MENGENAI SOSIALISASI KAJIAN SISTEM  
PENANGANAN SAMPAH BERBASIS SUMBER  
DI DESA PENARUNGAN**



**PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN FT UNUD  
MELAKSANAKAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
DALAM RANGKA PEMASANGAN SISTEM PIPA AIR BERSIH  
DI PURA TAP SAI KARANGASEM**



**KUNJUNGAN UNIVERSITAS PADJADJARAN  
KE FAKULTAS TEKNIK UNUD  
DALAM RANGKA KOLABORASI RISET FINDER U-COE**



**PENGABDIAN  
HIMPUNAN MAHASISWA TEKNOLOGI INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS UDAYANA**