

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
FAKULTAS TEKNIK
PERIODE JULI - DESEMBER 2023



FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS UDAYANA
2024

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.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuisisioner	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. Foto Dokumentasi	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib melibatkan 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 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 Fakultas Teknik sebagai salah satu penyedia layanan publik di Universitas Udayana, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan, dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. 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 untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. 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 SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Fakultas Teknik.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Fakultas Teknik yang ditugaskan melalui SK No. 110/UN14.2.5/HK/2024 dan juga tergabung dalam Tim Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) pada Fakultas Teknik Universitas Udayana berdasarkan SK No. 1099/UN14.2.5/HK/2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan melalui penyebaran kuesioner *online*, disampaikan melalui *barcode* yang terpasang di lokasi atau ruang tempat pemberian layanan berlangsung untuk lokasi di dalam kampus. Sedangkan untuk layanan yang diberikan di luar kampus, tim SKM menyampaikan kuesioner melalui fasilitator layanan dengan secara langsung memberikan link kuesioner kepada penerima layanan untuk dapat diisi, misalnya kepada masyarakat yang menerima/mengikuti program pengabdian, kepada pelaksana proyek yang menerima konsultasi dari dosen, Dosen berkegiatan di DUDI, dan lain-lain. Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) 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 Teknik yaitu sebagai berikut.

- 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 (seperti komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKM dilakukan di dalam dan luar kampus. Untuk di dalam kampus, pengumpulan data dilakukan di setiap lokasi pemberian layanan, misalnya di gedung Fakultas Teknik, gedung setiap prodi, laboratorium bagi pengguna layanan laboratorium. Sementara itu, untuk pengguna layanan di luar kampus, SKM langsung dilakukan di tempat pemberian layanan setelah pihak kampus selesai memberikan layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei yang dilaporkan dilaksanakan untuk periode penerima layanan di Juli – Desember 2023. Tahun 2024 survei akan dilaksanakan sebanyak empat kali dalam setahun dan pelaporan dilakukan pada Bulan Maret, Juni, September dan Desember sebanyak empat

kali dalam satu tahun. Tabel 1 menunjukkan rencana pelaksanaan SKM Periode I (Januari – Maret) Tahun 2024.

Tabel 1. Rencana Pelaksanaan SKM Periode I (Januari – Maret) Tahun 2024

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan (Satu Hari per Minggu)	12 Jan – 5 Feb 2024	4
2	Pengumpulan Data	5 Feb – 28 Mar 2024	28
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	28 – 31 Mar 2024	4
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	1 – 5 Apr 2024	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Mengacu pada Tabel Krejcie and Morgan, penentuan jumlah sampel disesuaikan dengan jumlah populasi keseluruhan yang menjadi objek penelitian. Dalam pelaksanaan SKM, tidak diketahui jumlah layanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik setiap trimester. Untuk memastikan kecukupan data, jumlah sampel yang ditargetkan untuk mengisi kuesioner SKM diambil dari angka tertinggi pada Tabel Krejcie and Morgan yaitu sejumlah 375 responden. Apabila jumlah layanan sudah diketahui pada Periode I Tahun 2024, jumlah sampel yang diambil di Periode II Tahun 2024 akan disesuaikan dengan kebutuhan.

TABEL KREJCIE AND MORGAN

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
50	18	230	144	1.200	291
55	19	235	144	1.300	297
60	20	240	144	1.400	302
65	21	245	151	1.500	308
70	22	250	151	1.600	314
75	23	255	151	1.700	319
80	24	260	161	1.800	325
85	25	265	161	1.900	330
90	26	270	161	2.000	335
95	27	275	171	2.100	341
100	28	280	171	2.200	346
105	29	285	181	2.300	351
110	30	290	181	2.400	356
115	31	295	181	2.500	361
120	32	300	191	2.600	366
125	33	305	191	2.700	371
130	34	310	201	2.800	376
135	35	315	201	2.900	381
140	36	320	211	3.000	386
145	37	325	211	3.100	391
150	38	330	221	3.200	396
155	39	335	221	3.300	401
160	40	340	231	3.400	406
165	41	345	231	3.500	411
170	42	350	241	3.600	416
175	43	355	241	3.700	421
180	44	360	251	3.800	426
185	45	365	251	3.900	431
190	46	370	261	4.000	436
195	47	375	261	4.100	441
200	48	380	271	4.200	446
205	49	385	271	4.300	451
210	50	390	281	4.400	456
215	51	395	281	4.500	461
220	52	400	291	4.600	466
225	53	405	291	4.700	471
230	54	410	301	4.800	476
235	55	415	301	4.900	481
240	56	420	311	5.000	486
245	57	425	311	5.100	491
250	58	430	321	5.200	496
255	59	435	321	5.300	501
260	60	440	331	5.400	506
265	61	445	331	5.500	511
270	62	450	341	5.600	516
275	63	455	341	5.700	521
280	64	460	351	5.800	526
285	65	465	351	5.900	531
290	66	470	361	6.000	536
295	67	475	361	6.100	541
300	68	480	371	6.200	546
305	69	485	371	6.300	551
310	70	490	381	6.400	556
315	71	495	381	6.500	561
320	72	500	391	6.600	566
325	73	505	391	6.700	571
330	74	510	401	6.800	576
335	75	515	401	6.900	581
340	76	520	411	7.000	586
345	77	525	411	7.100	591
350	78	530	421	7.200	596
355	79	535	421	7.300	601
360	80	540	431	7.400	606
365	81	545	431	7.500	611
370	82	550	441	7.600	616
375	83	555	441	7.700	621
380	84	560	451	7.800	626
385	85	565	451	7.900	631
390	86	570	461	8.000	636
395	87	575	461	8.100	641
400	88	580	471	8.200	646
405	89	585	471	8.300	651
410	90	590	481	8.400	656
415	91	595	481	8.500	661
420	92	600	491	8.600	666
425	93	605	491	8.700	671
430	94	610	501	8.800	676
435	95	615	501	8.900	681
440	96	620	511	9.000	686
445	97	625	511	9.100	691
450	98	630	521	9.200	696
455	99	635	521	9.300	701
460	100	640	531	9.400	706
465	101	645	531	9.500	711
470	102	650	541	9.600	716
475	103	655	541	9.700	721
480	104	660	551	9.800	726
485	105	665	551	9.900	731
490	106	670	561	10.000	736
495	107	675	561	10.100	741
500	108	680	571	10.200	746
505	109	685	571	10.300	751
510	110	690	581	10.400	756
515	111	695	581	10.500	761
520	112	700	591	10.600	766
525	113	705	591	10.700	771
530	114	710	601	10.800	776
535	115	715	601	10.900	781
540	116	720	611	11.000	786
545	117	725	611	11.100	791
550	118	730	621	11.200	796
555	119	735	621	11.300	801
560	120	740	631	11.400	806
565	121	745	631	11.500	811
570	122	750	641	11.600	816
575	123	755	641	11.700	821
580	124	760	651	11.800	826
585	125	765	651	11.900	831
590	126	770	661	12.000	836
595	127	775	661	12.100	841
600	128	780	671	12.200	846
605	129	785	671	12.300	851
610	130	790	681	12.400	856
615	131	795	681	12.500	861
620	132	800	691	12.600	866
625	133	805	691	12.700	871
630	134	810	701	12.800	876
635	135	815	701	12.900	881
640	136	820	711	13.000	886
645	137	825	711	13.100	891
650	138	830	721	13.200	896
655	139	835	721	13.300	901
660	140	840	731	13.400	906
665	141	845	731	13.500	911
670	142	850	741	13.600	916
675	143	855	741	13.700	921
680	144	860	751	13.800	926
685	145	865	751	13.900	931
690	146	870	761	14.000	936
695	147	875	761	14.100	941
700	148	880	771	14.200	946
705	149	885	771	14.300	951
710	150	890	781	14.400	956
715	151	895	781	14.500	961
720	152	900	791	14.600	966
725	153	905	791	14.700	971
730	154	910	801	14.800	976
735	155	915	801	14.900	981
740	156	920	811	15.000	986
745	157	925	811	15.100	991
750	158	930	821	15.200	996
755	159	935	821	15.300	1001
760	160	940	831	15.400	1006
765	161	945	831	15.500	1011
770	162	950	841	15.600	1016
775	163	955	841	15.700	1021
780	164	960	851	15.800	1026
785	165	965	851	15.900	1031
790	166	970	861	16.000	1036
795	167	975	861	16.100	1041
800	168	980	871	16.200	1046
805	169	985	871	16.300	1051
810	170	990	881	16.400	1056
815	171	995	881	16.500	1061
820	172	1000	891	16.600	1066
825	173	1005	891	16.700	1071
830	174	1010	901	16.800	1076
835	175	1015	901	16.900	1081
840	176	1020	911	17.000	1086
845	177	1025	911	17.100	1091
850	178	1030	921	17.200	1096
855	179	1035	921	17.300	1101
860	180	1040	931	17.400	1106
865	181	1045	931	17.500	1111
870	182	1050	941	17.600	1116
875	183	1055	941	17.700	1121
880	184	1060	951	17.800	1126
885	185	1065	951	17.900	1131
890	186	1070	961	18.000	1136
895	187	1075	961	18.100	1141
900	188	1080	971	18.200	1146
905	189	1085	971	18.300	1151
910	190	1090	981	18.400	1156
915	191	1095	981	18.500	1161
920	192	1100	991	18.600	1166
925	193	1105	991	18.700	1171
930	194	1110	1001	18.800	1176
935	195	1115	1001	18.900	1181
940	196	1120	1011	19.000	1186
945	197	1125	1011	19.100	1191
950	198	1130	1021	19.200	1196
955	199	1135	1021	19.300	1201
960	200	1140	1031	19.400	1206
965	201	1145	1031	19.500	1211
970	202	1150	1041	19.600	1216
975	203	1155	1041	19.700	1221
980	204	1160	1051	19.800	1226
985	205	1165	1051	19.900	1231
990	206	1170	1061	20.000	1236
995	207	1175	1061	20.100	1241
1000	208	1180	1071	20.200	1246
1005	209	1185	1071	20.300	1251
1010	210	1190	1081	20.400	1256
1015	211	1195	1081	20.500	1261
1020	212	1200	1091	20.600	1266
1025	213	1205	1091	20.700	1271
1030	214	1210	1101	20.800	1276
1035	215	1215	1101	20.900	1281
1040	216	1220	1111	21.000	1286
1045	217	1225	1111	21.100	1291
1050	218	1230	1121	21.200	1296
1055	219	1235	1121	21.300	1301
1060	220	1240	1131	21.400	1306
1065	221	1245	1131	21.500	1311
1070	222	1250	1141	21.600	1316
1075	223	1255	1141	21.700	1321
1080	224	1260	1151	21.800	1326
1085	225	1			

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh Juli – Desember 2023 adalah 413 orang responden, dengan rincian seperti ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Rincian Responden SKM

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki	308	74,6
		Perempuan	105	25,4
2	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	97	23,5
		Diploma	0	0
		SI	287	69,5
		S2	25	6,1
		S3	4	0,9
3	Pekerjaan	PNS	64	8,2
		TNI	0	0
		Polri	0	0
		Swasta	114	14,5
		Wirausaha	61	7,8
		Lainnya	545	69,5
4	Jenis Layanan	Akademik	603	76,9
		Kemahasiswaan	27	3,4
		Pelayanan Informasi	77	9,8
		Umum/Lainnya	77	9,8

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

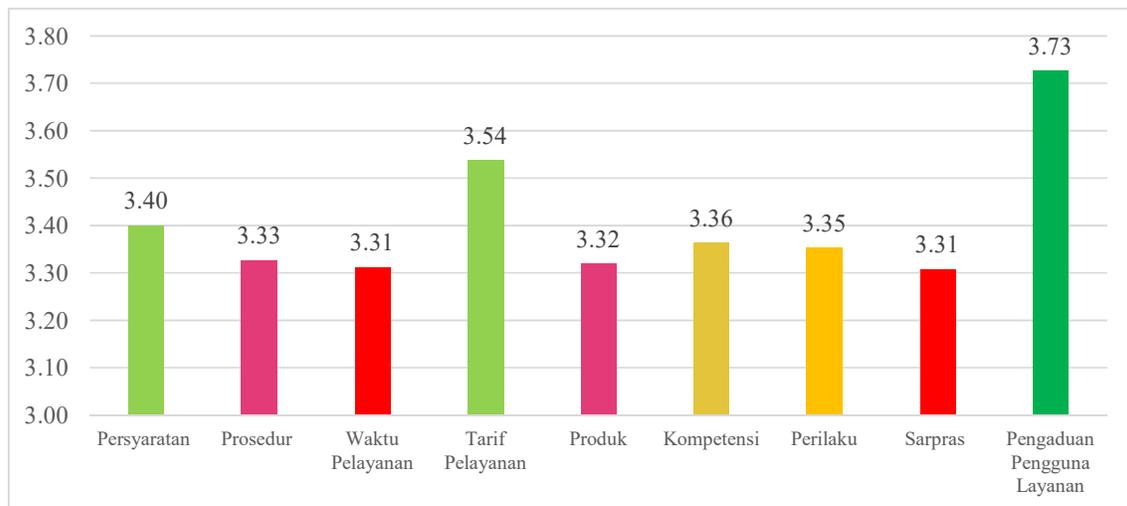
Pengolahan data SKM dilakukan dengan *Excel Template* Olah Data SKM dan diperoleh hasil seperti Tabel 2. Detail data jawaban responden dilampirkan pada bagian lampiran. Pelaksanaan pelayanan publik di Fakultas Teknik, secara umum mencerminkan

tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM 84,24.

Tabel 2. Detail Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nomor Responden	Nilai Unsur Per Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total Nilai per Unsur	1404	1374	1368	1461	1371	1389	1385	1366	1539
IKM per Unsur	3,40	3,33	3,31	3,54	3,32	3,36	3,35	3,31	3,73

Berdasarkan Tabel 2, layanan yang mendapatkan IKM terendah adalah U2 dan U8 yaitu: Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan (U2) dan Kecepatan Waktu Pelayanan (U8), dengan IKM 3,31. Kesesuaian Produk Pelayanan (U5) dengan IKM 3,32 dan Prosedur Pelayanan (U2) dengan IKM sebesar 3,33. Grafik IKM untuk masing-masing unsur layanan ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Nilai IKM Fakultas Teknik Juli – Desember 2023

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. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

Kualitas sarana dan prasarana mendapat IKM 3,31 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.

2. Kecepatan Waktu Pelayanan

Kecepatan waktu pelayanan mendapat IKM 3,31 yang terbilang baik namun 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.

3. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian produk layanan mendapat IKM 3,32 yang juga baik namun dapat ditingkatkan. Kesesuaian jenis layanan dapat mencapai indek kepuasan yang lebih tinggi apabila produk layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau masalah yang tengah dihadapi masyarakat.

4. Prosedur Pelayanan

Prosedur layanan mendapat IKM 3,33 yang juga terbilang baik namun dapat ditingkatkan. Prosedur layanan berkaitan berpengaruh terhadap waktu layanan, prosedur yang lebih sederhana akan mempersingkat waktu layanan.

5. Kesopanan dan Keramahan Pelayanan

Kesopanan dan keramahan pelayanan mendapatkan IKM 3,35 yang terbilang baik namun dapat ditingkatkan. Kesopanan dan keramahan layanan disini dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia dari pemberi layanan.

6. Kompetensi atau Kemampuan Pelayanan

Kompetensi atau kemampuan pelayanan mendapatkan IKM 3,36 yang terbilang baik namun dapat 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. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan mendapat IKM 3,4 yang juga masih dapat 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.

8. Biaya atau Tarif Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan memiliki IKM 3,54 yang sudah tergolong baik, dapat diartikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan tarif yang dikenakan.

9. Pengaduan Pengguna Layanan

Pengaduan pengguna layanan memiliki IKM tertinggi yaitu 3,73, artinya pada aspek ini Fakultas Teknik sudah sangat baik dalam mengelola masukan dan kritik yang diberikan penerima 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 Periode I 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 dll 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.

Selanjutnya, dijabarkan rencana tindak lanjut kegiatan dengan prioritas dilihat dari nilai terendah IKM, dalam hal ini dipilih 3 nilai terendah untuk difokuskan pada Tahun 2024. Secara rinci dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rincian Rencana Tindak Lanjut di Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	Peningkatan koordinasi antara fakultas dan universitas mengenai pembangunan gedung baru dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara berkala.	√	√	√	√	Dekan/WD 2
		Penyediaan sarana dan prasarana untuk menampung kritik dan saran pengguna layanan.	√	√	√	√	Dekan/WD2
3	Peningkatan Waktu Pelayanan	Penyederhanaan jalur disposisi surat untuk persetujuan dan pelaksanaan pemberian	√	√	√	√	Dekan/WD1/WD3

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		layanan kepada masyarakat.					
		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
4	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

4.3 Tren Nilai SKM

Fakultas Teknik baru saja mulai melakukan survei kepuasan masyarakat dari Juli – Desember 2023 sehingga tidak terdapat *trend* yang dapat ditampilkan. Trend dapat ditampilkan setelah pelaksanaan SKM di tahun 2024.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut.

- Pelaksanaan pelayanan publik di Fakultas Teknik, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM 84,24.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kualitas sarana dan prasarana pelayanan peningkatan waktu pelayanan kesesuaian produk pelayanan.
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi pengaduan pengguna layanan dengan nilai rata-rata 3,73; biaya atau tarif pelayanan dengan nilai rata-rata 3,54; dan kompetensi atau kemampuan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,4.

Jimbaran, 12 Pebruari 2024

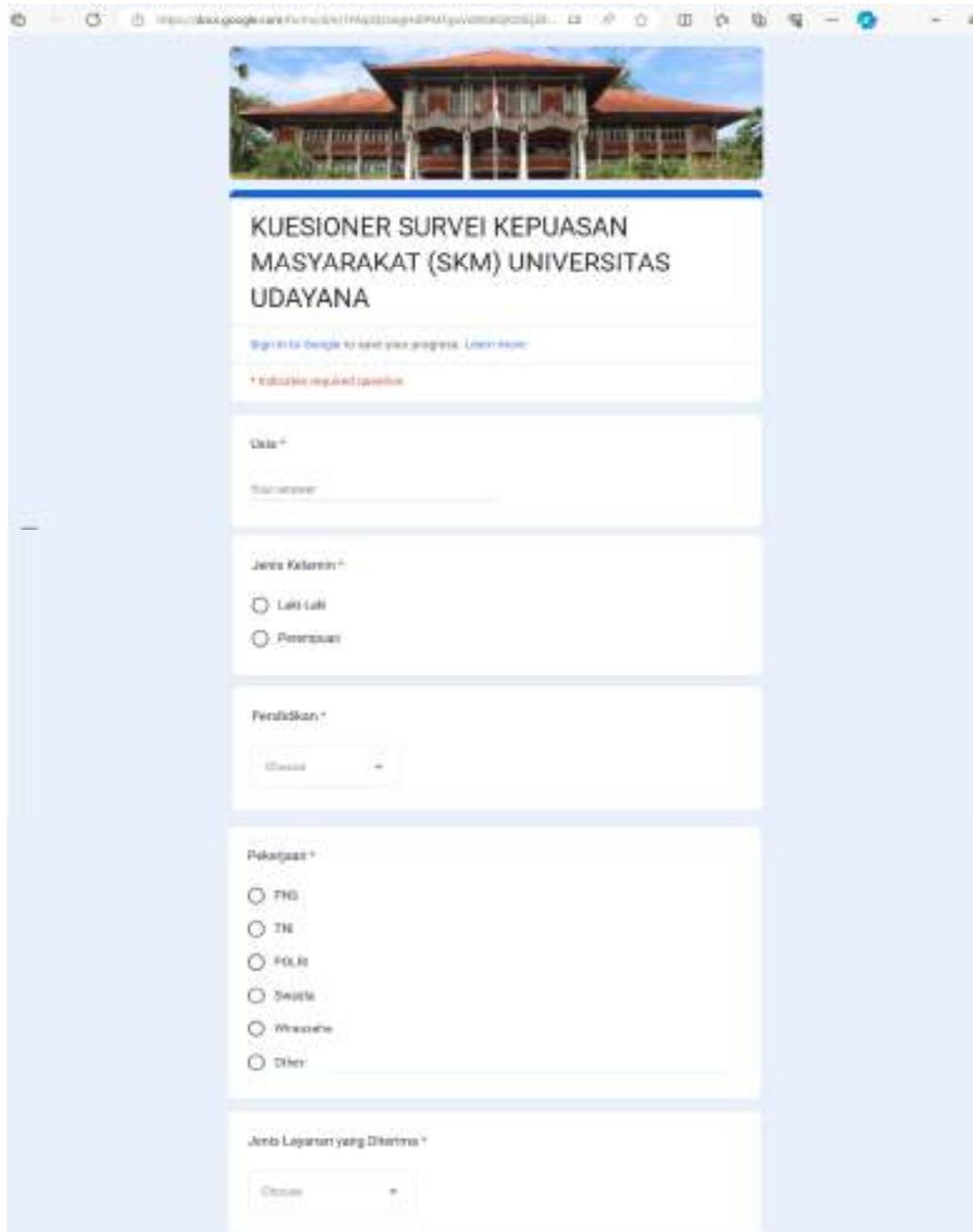
Dekan,

Linawati

NIP 196608241991032001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



The image shows a screenshot of a Google Forms survey. At the top, there is a header image of a traditional Balinese building. Below the image, the title of the survey is displayed: "KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIVERSITAS UDAYANA". A sign-in prompt is visible: "Sign in to Google to save your progress. Learn more". A red asterisk indicates that certain fields are required. The form contains several sections: "Nama*" with a text input field; "Jenis Kelamin*" with radio button options for "Laki-laki" and "Perempuan"; "Fakultas*" with a dropdown menu currently showing "Dosen"; "Pekerjaan*" with radio button options for "TNG", "TN", "PGLB", "Swasta", "Wiraswasta", and "Diker"; and "Jenis Layanan yang Diterima*" with a dropdown menu currently showing "Dosen".

Spesifik Jenis Layanan yang Diforma *
Contoh : mengurus legalisir ijazah

Your answer: _____

Unit Kerja/Fakultas Pemberi Layanan *

Contoh: _____

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

Your answer: _____

Next

Clear form

Next Submit your work through Google Forms

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pernyataan 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 kepatutan 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 peningkatan kesadaran pengguna layanan?

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

[Back](#)

[Submit](#)

[Clear form](#)

Share with someone through Google Forms

This form was created inside of Universitas Udayana - Bantul, Jawa

Google Forms



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIVERSITAS UDAYANA

Your responses have been recorded.

[Submit and see responses](#)

This form was created inside of Universitas Udayana - Bantul, Jawa

Google Forms

2. Hasil Olah Data SKM

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			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
2	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
3	1						1			4	4	4	4	4	3	3	3	4				
4	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
5		1					1			3	4	4	4	4	4	4	3	4				
6	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
7	1							1		3	3	3	3	3	3	3	2	3				
8	1						1			3	3	3	2	3	3	3	3	4				
9		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
10		1					1			3	3	2	3	4	3	3	3	4				
11		1							1	3	3	3	4	3	4	3	3	4				
12	1							1		3	3	3	3	3	3	3	3	3				
13	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
14	1							1		3	3	3	3	3	3	3	3	3				
15		1					1			3	3	3	2	3	3	3	3	4				
16	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
17		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
18		1							1	3	3	3	4	3	3	3	2	4				
19		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
20	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
21	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
22	1						1	1		3	3	3	2	3	3	3	3	4				
23		1					1			3	3	4	4	3	3	3	3	4				
24	1						1			4	4	3	3	3	4	4	3	4				
25	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				

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				
26	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
27	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
28	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
29	1							1		4	4	4	4	4	4	4	3	4				
30		1						1		3	3	3	2	3	3	3	3	4				
31	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
32		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
33	1				1					3	3	3	3	3	3	4	4	4				
34	1						1			4	4	3	3	3	3	4	4	4				
35	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
36		1						1		4	4	4	3	4	4	4	4	4				
37	1						1			4	3	3	3	3	3	3	3	4				
38	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
39	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
40	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
41		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
42	1						1			4	4	4	3	3	4	4	4	4				
43	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
44	1						1			2	3	2	3	3	3	3	3	3				
45	1						1			4	3	3	3	3	3	3	3	4				
46	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
47	1						1			3	3	3	4	3	3	3	2	4				
48		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
49		1						1		3	3	4	4	3	4	4	3	1				
50		1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4				
51	1						1			4	4	4	4	4	3	3	4	4				
52	1						1			3	3	2	2	2	3	3	2	4				

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				
53		1					1			4	4	4	3	3	4	4	4	4				
54	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
55		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
56	1								1	3	3	3	3	3	3	3	3	4				
57	1						1			4	4	4	3	2	4	4	4	4				
58	1						1			4	4	4	4	4	4	4	3	4				
59		1					1			3	3	3	2	3	3	3	3	4				
60	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				
61	1							1		4	3	3	4	4	4	4	4	4				
62	1						1			4	3	3	4	3	3	3	3	4				
63	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
64	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
65	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
66		1					1			4	4	3	4	3	4	3	3	4				
67		1					1			3	4	4	4	3	4	4	3	4				
68	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
69	1						1			3	3	3	4	4	4	2	1	1				
70	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
71	1						1			3	3	3	1	1	3	2	2	3				
72	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
73		1					1			3	3	3	4	4	4	3	3	4				
74	1					1				3	3	3	3	4	3	3	4	4				
75		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
76	1					1				4	4	4	4	4	4	4	4	4				
77	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
78	1						1			4	4	4	4	4	4	3	4	4				
79	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				

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				
80	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
81	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
82	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
83		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
84	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
85		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
86	1						1			3	3	2	1	3	3	2	2	2				
87	1							1		3	3	2	2	3	3	3	3	3				
88	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
89		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
90	1						1			3	3	2	2	3	3	2	3	3				
91	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
92	1						1			3	3	3	2	3	3	3	3	3				
93	1							1		3	2	2	1	2	3	3	2	3				
94	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
95		1					1			3	3	3	2	3	3	3	3	4				
96	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				
97	1						1			3	3	3	2	3	3	3	3	3				
98		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
99		1					1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				
100		1					1			3	2	3	4	3	3	3	2	3				
101	1						1			4	4	4	3	3	3	3	3	4				
102		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
103		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
104		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
105		1					1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				
106	1						1			3	3	4	4	3	4	3	4	4				

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				
107		1					1			3	2	2	2	2	2	2	3	3				
108	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
109	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
110	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
111	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
112	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
113	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
114	1						1			4	3	3	4	3	3	3	3	3				
115	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
116		1					1			3	3	3	4	3	3	3	2	3				
117	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
118		1						1		3	4	4	4	3	3	4	3	4				
119	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
120	1						1			4	2	3	3	3	3	3	4	4				
121	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
122	1				1					4	4	4	2	4	4	4	4	4				
123		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
124	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
125	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
126		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
127	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				
128		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
189		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
190	1						1			3	2	2	4	3	3	3	2	4				
191	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
192	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
193	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4				

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				
194	1				1					3	3	2	3	3	3	3	3	3				
195	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	3				
196		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
197	1						1			4	3	4	4	4	4	4	4	4				
198		1					1			3	3	3	4	3	4	3	3	4				
199	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
200	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
201	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
202	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	3				
203	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
204	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
205	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
206		1			1					3	3	3	3	3	3	3	3	4				
207	1						1			4	4	3	4	4	3	3	4	4				
208	1						1			4	3	4	3	3	3	3	3	3				
209		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
210	1						1			4	4	3	4	4	3	4	4	4				
211	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	4				
210	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	3				
211		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
212	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
213		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
214	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
215	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4				
216		1						1		3	3	3	3	3	3	3	3	4				
217	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
218	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				

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				
219	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
220		1			1					3	3	3	4	3	3	3	3	4				
221	1				1					4	4	4	4	4	4	3	3	4				
222	1				1					3	3	3	3	3	3	3	2	4				
223	1							1		4	4	3	2	3	4	4	2	4				
224	1							1		4	4	4	3	3	3	3	3	4				
225		1					1			3	4	4	4	3	3	3	3	4				
226	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
227		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
228	1						1			3	3	3	4	3	3	4	3	4				
229	1				1					3	3	3	4	3	3	4	3	4				
230	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4				
231	1				1					3	4	4	4	4	4	4	3	4				
232	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4				
234	1						1			4	3	3	4	3	3	3	3	4				
235	1				1					3	3	1	3	3	1	2	3	2				
236	1						1			3	2	2	4	3	3	3	3	3				
237		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
238	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
239	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
240	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
241	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
242		1					1			3	4	3	4	3	3	4	3	4				
243		1			1					3	3	3	4	3	3	3	3	4				
244	1				1					4	3	3	3	3	3	3	3	3				
245		1			1					3	3	3	3	3	3	3	3	4				
246		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				

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				
247		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
248		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
249		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
250		1			1					3	4	4	4	4	4	4	4	4				
251		1			1					3	3	4	4	3	3	3	3	3				
252		1					1			3	2	3	4	3	3	3	3	3				
253		1			1					3	3	3	4	3	3	3	3	3				
254		1			1					3	3	4	3	3	3	3	3	3				
255	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
256	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
257	1				1					3	3	3	4	3	3	3	2	4				
258	1				1					4	4	3	4	4	4	4	4	4				
259		1			1					3	3	3	3	3	3	3	3	4				
260	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	3				
261		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
262	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4				
263	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
264		1			1					4	4	4	4	4	4	3	4	4				
265	1						1			3	2	3	4	2	2	2	3	2				
266		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
267		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
268	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	3				
269	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
270	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
271	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
272	1				1					3	3	3	4	3	4	4	4	4				
273	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				

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				
274	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	4				
275	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
276	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
277		1			1					3	3	4	4	4	4	4	4	4				
278	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
279	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
280	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
281		1					1			4	4	4	4	4	4	3	4	4				
282		1					1			4	3	3	4	3	3	4	3	4				
283		1					1			3	3	3	3	3	3	3	4	4				
284		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
285		1					1			4	4	4	4	3	3	3	3	4				
286	1				1					3	3	3	3	3	3	2	2	3				
287	1						1			3	2	3	4	3	3	3	3	4				
288	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
289	1				1					4	3	3	2	3	3	4	3	3				
290	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	3				
291	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	1				
292		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
293	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
294	1							1		3	2	2	3	3	3	3	3	3				
295	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
296		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
297	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
289		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
299	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
300	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				

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				
301	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
302	1							1		4	3	3	2	3	4	3	4	4				
303	1				1					3	3	3	3	3	3	4	2	3				
304	1						1			3	3	3	3	3	3	3	4					
305	1						1			3	3	3	3	3	4	3	3	4				
306	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
307	1						1	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4				
308	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	1				
309	1						1			1	3	1	3	3	3	3	3	3				
310	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
311	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
312	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	1				
313		1			1					3	3	3	3	3	3	3	3	3				
314	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	3				
315	1						1			4	4	3	4	4	4	4	4	4				
316	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	4				
317	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
318	1							1		4	4	4	3	4	4	4	4	4				
319	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
320	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				
321	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
322	1				1					3	2	2	4	3	2	2	2	3				
323	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
324		1					1			4	3	3	4	3	3	3	3	4				
325		1			1					4	4	4	4	4	4	3	3	4				
326	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
327	1						1			3	3	4	4	3	4	3	3	4				

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				
328	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
329	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
330	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	4				
331	1						1			4	3	3	4	4	4	4	4	4				
332	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
333	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
334	1						1	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4				
335	1				1					4	3	3	4	4	4	4	4	4				
336		1					1			4	3	3	4	3	3	4	4	4				
337	1						1			3	3	3	3	3	3	4	3	4				
338	1						1			4	4	4	4	4	3	3	3	4				
339		1			1					3	3	4	4	3	3	3	3	4				
340	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
341	1						1			3	4	3	4	3	3	4	3	4				
342	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
343	1						1	1		3	3	2	2	3	3	3	3	3				
344		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
345	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
346	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
347	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	3				
348		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
349	1						1	1		3	1	2	4	3	3	2	2	3				
350		1			1					3	3	3	3	3	3	3	3	4				
351		1					1			4	4	4	4	3	3	4	4	4				
352	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				
353	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
354	1						1			3	3	3	4	3	4	4	3	4				

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				
355	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
356	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
357	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	1				
358	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4				
359	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4				
360	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4				
361	1						1			4	2	3	4	2	2	2	1	3				
362	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
363	1						1			4	4	4	3	3	3	4	4	4				
362	1						1			3	3	3	3	3	3	2	3	1				
363	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
364	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	3				
365	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
366	1				1					3	3	2	4	3	3	3	3	1				
367	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
368	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
369	1				1					4	4	4	3	4	4	4	4	4				
370	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
371	1						1			3	3	3	4	3	3	3	4	4				
372	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	4				
373	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
374	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
375	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
376	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				
377	1							1		4	4	4	4	4	4	4	4	4				
378	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
379	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				

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				
380	1						1			4	3	3	4	3	3	3	3	4				
381	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
382	1						1			4	3	4	3	3	4	4	4	4				
383	1				1					3	2	2	3	2	2	2	1	2				
384	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
385	1				1					3	2	3	2	3	3	3	3	3				
386	1						1	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4				
387	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
388	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	3				
389	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
390	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
391	1						1	1		3	3	3	3	3	3	3	3	2				
392		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
393	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
394	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
395		1			1					4	3	3	4	3	3	3	3	4				
396	1				1					3	4	3	3	3	4	4	4	4				
397		1			1					3	3	3	3	3	3	3	3	3				
398	1							1		4	4	4	4	4	4	4	4	4				
399		1						1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
400	1						1			3	3	3	4	3	3	4	4	4				
401	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
402	1						1			4	4	3	3	3	3	3	3	4				
403	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
404	1				1					4	3	3	4	3	3	3	3	4				
405	1				1					3	3	3	4	3	3	3	2	4				
406	1						1			3	2	2	2	3	3	2	2	3				

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			3	3	3	3	3	3	2	2	3				
	1							1		4	4	4	4	4	4	4	4	4				
		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
	1						1			3	3	3	4	3	4	4	4	4				
		1			1					3	4	3	4	3	3	3	3	4				
		1			1					3	3	3	4	3	3	3	3	4				
	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
	1						1			3	3	3	4	4	3	3	3	4				
	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
	1				1					3	3	3	4	3	4	4	3	4				
		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
		1					1			3	3	3	2	3	3	3	3	4				
	1						1			3	3	2	3	3	3	2	3	4				
	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
	1						1			4	3	4	4	4	4	4	4	4				
		1						1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
		1						1		3	2	3	3	3	3	3	3	3				
	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	3				
	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	3				
	1				1					3	3	3	3	3	4	3	4	4				
	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	4				
	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	3				
	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				
	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				

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			3	3	3	2	2	3	3	2	1				
	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				
	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
	1						1			3	3	3	4	4	3	4	3	4				
	1						1			3	3	3	2	3	3	3	3	4				
	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
	1							1		4	4	4	3	4	4	4	4	4				
		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
	1						1			3	4	3	4	3	3	3	3	3				
	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
	1				1					3	3	3	4	3	4	4	4	4				
	1						1			3	3	3	4	3	3	3	4	4				
		1					1			4	3	3	4	3	3	3	3	4				
	1						1			3	3	4	3	4	3	4	3	4				
	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
	1					1				3	3	3	4	3	3	3	3	4				
	1						1			4	4	4	2	4	4	4	4	4				
	1						1			4	4	4	2	4	4	4	4	4				
		1			1					3	3	2	4	2	3	3	3	3				
		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
	1				1					4	4	4	4	3	3	4	4	4				
		1					1			4	3	3	4	3	4	4	4	4				
	1						1			3	3	3	4	3	3	3	4	4				

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			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				
	1							1		4	4	4	2	3	3	3	3	4				
	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
	1						1			4	3	4	4	3	4	4	4	4				
	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
	1						1			3	3	3	3	3	3	4	4	4				
	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				
472		1					1			3	3	3	1	3	3	3	2	3				

3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



