LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS UDAYANA
PERIODE APRIL – JUNI 2022

UNIVERSITAS UDAYANA
BADUNG-BALI
2022

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS UDAYANA
PERIODE APRIL – JUNI 2022

UNIVERSITAS UDAYANA

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
Nomor 14 Tahun 2017
Tentang
Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Jimbaran, Juli 2022

Yang melaksanakan Survey
Kepala Biro, Akademik Kerjasama, dan Hubungan Masyarakat,

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS UDAYANA

I Gusti Ngurah Indra Kecapa
NIP 196304201989021001

KATA PENGANTAR

Survey Kepuasan Masyarakat (**SKM**) merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat **kepuasan masyarakat** yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat **masyarakat** dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Dalam upaya memperoleh gambaran terhadap kualitas layanan yang telah diberikan, Universitas Udayana melakukan survey kepuasan masyarakat. Pelaksanaan Survei Kepuasan ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini bertujuan untuk melihat kepuasan masyarakat yang di layani oleh berbagai unit kerja di Universitas Udayana, yang dilaksanakan dengan cara memberikan kuesioner setelah menerima suatu layanan.

Melalui pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini akan diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana yang diharapkan oleh Badan Publik (Unit Kerja di lingkungan Universitas Udayana). Hasil survey ini diharapkan dapat menjadi acuan persepsi penerima layanan dengan yang melayani, dan diharapkan dapat menjadi masukan bagi berbagai unit kerja dalam rangka meningkatkan pelayanan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

Jimbaran, Juli 2022

Yang melaksanakan Survey
Kepala Biro, Akademik Kerjasama, dan Hubungan Masyarakat,

I Gusti Ngurah Indra Kecapa
NIP 196304201989021001

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara yang bertujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secaran individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan di berbagai instansi pemerintah. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Berdasarkan hal tersebut Universitas Udayana melaksanakan survei IKM dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei Indeks Kepuasaan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan dan adanya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

Adapun sasaran-sasaran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana
2. Mendorong penyelenggara pelayanan di berbagai unit kerja di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana untuk meningkatkan kualitas layanannya.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

C. Metode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei tahun ini dilakukan secara berkala selama 3 (tiga) bulanan (triwulan) . Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Dalam pelaksanaan survei Indeks Kepuasaan Masyarakat di Universitas Udayana dilakukan melalui pengisian kuesioner oleh responden dari survei yang dalam hal ini adalah penerima layanan di lingkungan Universitas Udayana (mahasiswa dan masyarakat umum). Dalam kurun waktu April- Juni 2022 dari pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis didapatkan sebanyak 583 kuesioner yang telah diisi responden secara manual maupun online dan ditabulasi oleh Sub Bagian Hubungan Masyarakat Universitas Udayana.

D. Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Universitas Udayana dilaksanakan selama kurun waktu tiga bulan , dari bulan April sampai Juni 2022.

E. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana antara lain:

1. Pelaksana survei yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Sub Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) menyiapkan instrumen survei berupa kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Subbagian Humas menyiapkan surat pengantar pengisian kuesioner ke seluruh unit kerja dengan melampirkan Formulir Survey SKM serta QR code untuk mempermudah responden dalam pengisian kuisioner dan paperless.
3. Subbagian Humas mengirimkan Formulir Survey SKM QR code kuesioner ke seluruh unit kerja.
4. Setelah memberikan layanan pada Unit kerja masing-masing salah satunya adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis, kemudian unit kerja meminta responden yang merupakan penerima layanan di lingkungan Universitas Udayana.untuk men scan QR Code dan selanjutnya mengisi survey pada tautan yang telah ditentukan.
5. Pada awal triwulan berikutnya, Subbagian Humas menarik data dari link maupun meminta data hardcopy dari unit kerja yang kemudian melakukan tabulasi data.
6. Subbagian Humas menyajikan hasil tabulasi data survei Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 1-IV.
7. Sub Bagian Humas menyampaikan hasil survei ke seluruh unit kerja di lingkungan Universitas Udayana sebagai pedoman dalam meningkatkan kualitas layanan.

BAB II
ANALISIS DATA SURVEI

Dalam kuesioner terdapat 9 unsur pelayanan yang dinilai oleh responden melalui pertanyaan yang meliputi kemudahan prosedur, kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kecepatan pelayanan, ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, kemampuan petugas, keadilan pelayanan, informasi tentang biaya pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, petugas tidak menerima imbalan/tidak terdapat praktik pungutan liar, kenyamanan lingkungan, kejelasan dan kepastian petugas yang melayani dan penanganan aspirasi pengaduan pengguna layanan. Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3) baik, diberi nilai 3;
4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Dari kuesioner yang telah diterima diperoleh data sebagai berikut:

(Tabel Pengolahan Data Kuesioner Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Fakultas Ekonomi dan Binis Universitas Udayana Tahun 2022 Triwulan 2)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS UDAYANA
Alamat : Jln. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Badung, Bali-Indonesia 80361
Telp. 0361-701954, 701812
Laman : www.unud.ac.id

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS UDAYANA
APRIL-JUNI 2022

No.	JK		PENDIDIKAN							Nilai Unsur Pelayanan												
Resp	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	3	4	4	3	4				
2		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
3		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	3				
4		1			1					3	3	4	2	3	3	3	4	3				
5	1						1			4	4	3	2	4	4	4	4	4				
6		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
7	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
8		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
9	1						1			3	3	3	3	3	4	4	4	4				
10		1					1			4	3	4	4	4	4	4	4	4				
11		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
12	1							1		3	3	3	4	3	3	3	3	4				
13		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
14		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
15		1			1					3	3	3	4	3	3	4	3	4				
16		1					1			4	3	4	4	4	4	4	4	4				
17		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
18		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
19		1					1			3	2	3	3	3	3	4	3	4				
20		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
21		1			1					3	3	3	4	3	3	3	3	1				
22		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
23	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4				
24		1					1			3	3	3	2	3	3	4	3	3				
25		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
26	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3				
27		1					1			4	4	4	4	3	4	4	4	4				
28		1						1		3	2	2	2	3	3	3	3	4				
29	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
30	1						1			3	3	3	4	3	3	4	3	4				
31	1						1			3	3	3	4	3	3	4	3	4				
32		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
33		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
34		1					1			4	4	3	4	4	4	4	4	4				
35		1					1			4	4	3	4	4	4	4	4	4				
36		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
37		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
38		1					1			3	4	4	4	4	4	4	4	4				
39		1					1			4	3	4	4	4	4	4	4	4				
40		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
41		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	3				

38		1					1			3	4	4	4	4	4	4	4	4					
39		1					1			4	3	4	4	4	4	4	4	4					
40		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
41		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	3					
42		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
43		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4					
44	1							1		3	4	4	4	4	4	4	4	4					
45		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
46	1						1			4	4	4	3	4	4	3	4	4					
47		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
48		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
49		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					

50	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
51		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4					
52	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
53	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3					
54		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
55	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
56	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
57		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
58		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
59		1						1		3	3	3	4	3	3	3	3	4					
60	1						1			3	3	3	4	4	4	4	4	4					
61		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
62	1						1			3	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	4	4	4	4	4	4	4					
67		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
68		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
69		1					1			3	3	3	2	3	3	3	3	4					
70		1					1			4	3	3	4	3	3	4	3	4					
71		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
72		1					1			3	3	2	4	3	3	3	3	4					
73		1					1			4	3	3	4	3	3	3	4	4					
74		1			1					3	3	3	3	3	3	3	3	3					
75		1			1					3	3	3	3	3	3	3	2	4					
76		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
77		1					1			3	4	3	4	4	4	4	3	4					
78		1					1			4	3	3	4	3	3	3	3	4					
79	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3					
80	1						1			4	3	3	4	3	4	3	3	4					
81	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	3					
82	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
83	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
84		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
85	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
86		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
87		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
88	1				1					4	3	4	2	4	4	4	4	4					

85	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
86		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
87		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
88	1				1					4	3	4	2	4	4	4	4	4					
89	1						1			4	4	3	4	3	4	3	4	4					
90		1						1		4	3	4	4	3	4	4	4	4					
91		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
92		1					1			3	3	3	4	3	3	4	4	4					
93		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
94		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
95		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
96	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
97	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
98		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
99		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
100		1					1			4	3	3	4	4	3	4	4	4					
101	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4					
102		1					1			4	4	4	4	3	4	3	3	4					
103		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
104		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
105		1					1			4	4	3	4	4	4	3	4	4					
106		1					1			4	3	3	4	4	4	4	4	4					
107	1						1			4	4	3	4	4	4	4	4	4					
108		1					1			3	3	3	4	4	4	4	4	4					
109		1					1			3	2	2	4	3	3	3	3	4					
110	1				1					4	4	4	4	4	4	4	3	4					
111	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
112		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
113	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
114	1						1			4	3	3	4	3	3	3	3	4					

115	1						1			3	4	3	4	3	3	4	4	4					
116	1						1			4	4	3	4	4	4	4	4	4					
117		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
118		1					1			4	3	3	3	4	4	3	3	4					
119	1						1			4	4	4	4	4	4	3	3	4					
120		1					1			3	3	3	4	3	3	4	4	4					
121	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
122		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
123		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
124	1						1			3	2	1	3	2	3	2	2	3					
125		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
126		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4					
127		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
128	1						1			3	3	3	4	3	3	4	3	4					
129	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
130	1						1			3	4	4	4	4	4	4	4	4					
131	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
132		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
133		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
134		1					1			4	4	3	4	4	4	4	4	4					
135	1						1			3	3	3	2	3	3	3	3	3					

115	1						1			3	4	3	4	3	3	4	4	4					
116	1						1			4	4	3	4	4	4	4	4	4					
117		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
118		1					1			4	3	3	3	4	4	3	3	4					
119	1						1			4	4	4	4	4	4	3	3	4					
120		1					1			3	3	3	4	3	3	4	4	4					
121	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
122		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
123		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
124	1						1			3	2	1	3	2	3	2	2	3					
125		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
126		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4					
127		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
128	1						1			3	3	3	4	3	3	4	3	4					
129	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
130	1						1			3	4	4	4	4	4	4	4	4					
131	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
132		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
133		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
134		1					1			4	4	3	4	4	4	4	4	4					
135	1						1			3	3	3	2	3	3	3	3	3					
136		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
137		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
138		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
139		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
140		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
141	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4					
142	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
143		1					1			3	3	3	3	3	3	3	2	4					
144	1				1					3	3	4	3	3	4	4	4	4					
145		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
146	1						1			4	4	3	3	3	4	3	4	4					
147	1						1			3	3	3	4	3	4	3	3	4					
148	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4					
149	1						1			3	4	3	2	3	3	3	3	2					
150	1							1		4	4	3	4	3	4	4	4	4					
151		1						1		4	4	4	4	4	4	4	4	4					
152	1						1			3	3	3	3	3	3	4	3	4					
153	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
154		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
155	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4					
156	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
157	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	3					
158		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
159		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
160	1						1			3	3	2	2	3	3	3	3	3					
161		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
162		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
163		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
164		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
165		1			1					3	3	3	3	3	3	3	3	4					
166	1						1			3	3	3	4	3	3	3	2	4					
167	1						1			3	3	3	4	3	3	4	3	4					
168		1					1			3	3	3	4	3	4	4	4	4					
169		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
170	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
171		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
172	1						1			4	3	3	4	3	3	4	4	4					
173		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					

247		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
248		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
249		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
250		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
251		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
252		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
253		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
254		1					1			3	3	3	2	3	3	3	3	3				
255		1					1			3	3	2	4	3	3	3	3	4				
256		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
257		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
258		1					1			4	3	3	4	4	3	4	4	4				
259		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
260		1					1			3	3	3	4	3	3	3	4	4				
261		1					1			4	4	3	4	4	3	4	4	4				
262		1			1					3	3	1	4	3	3	4	2	3				
263		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
264		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
265		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
266		1					1			3	3	2	4	3	3	3	3	4				
267		1					1			2	3	2	4	3	3	3	4	4				
268		1					1			4	3	4	4	3	4	3	3	3				
269	1					1	1			4	4	4	4	3	3	3	4	4				
270	1						1			3	3	2	2	3	3	3	2	3				
271		1					1			3	3	3	3	3	3	3	2	3				
272	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
273	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
274		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
275		1					1			3	3	3	4	3	3	3	2	3				
276		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
277		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
278		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
279		1					1			4	3	2	3	3	4	4	2	4				
280		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
281		1			1					3	3	3	4	3	3	3	3	3				
282		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
283		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
284		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
285		1					1			4	3	3	4	4	3	4	3	1				
286	1				1					3	3	3	4	3	3	3	2	3				
287	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
288		1			1					4	4	3	4	4	4	4	4	3				
289		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
290		1					1			4	4	4	4	4	4	3	4	4				
291		1					1			3	2	3	4	3	3	3	2	3				
292		1			1					3	3	3	4	3	4	4	3	4				
293		1					1			3	3	3	4	3	3	4	3	4				
294		1					1			4	4	3	4	3	3	4	4	4				
295		1			1					3	3	3	4	3	3	3	2	3				
296	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
297	1						1			4	3	3	4	3	3	4	4	4				
298	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
299	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
300	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
301		1					1			3	3	2	2	3	2	2	2	2				
302	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	1				
303		1					1			3	2	2	2	3	4	2	2	3				
304		1					1			3	3	2	2	3	3	3	3	4				
305		1					1			3	3	2	2	3	2	3	3	3				
306		1					1			2	2	2	4	3	2	2	2	1				
307	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
308	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	1				

314		1					1			3	3	2	4	3	3	3	2	3				
315		1					1			3	3	3	2	2	3	3	2	3				
316		1					1			4	4	3	4	3	3	3	3	4				
317		1					1			3	4	3	4	3	4	3	3	4				
318	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
319		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
320	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
321		1			1					3	3	2	4	3	3	3	3	3				
322		1					1			3	3	2	3	3	3	3	3	4				
323	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
324	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
325		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
326		1			1					3	2	2	4	3	2	2	2	3				
327		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
328		1			1					3	3	2	4	3	3	3	3	4				
329		1					1			4	4	3	4	4	3	3	4	4				
330	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
331		1					1			3	3	1	4	3	1	3	3	3				
332	1						1			3	3	2	4	3	3	3	2	3				
333	1				1					3	3	3	2	3	3	3	3	4				
334		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
335		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
336		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
337	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
338		1					1			3	3	3	3	3	3	3	2	3				
339	1						1			3	3	2	3	3	3	3	3	4				
340		1					1			4	4	3	4	3	4	4	4	4				
341	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
342		1					1			3	3	4	4	3	4	4	4	4				
343	1						1			3	3	3	3	3	3	3	2	4				
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			3	3	3	4	4	3	3	3	4				
347		1					1			3	3	2	3	3	3	3	3	3				
348	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
349		1					1			4	4	3	4	4	4	4	3	4				
350		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
351		1					1			3	2	2	4	3	3	2	3	2				
352	1						1			3	2	2	4	3	3	2	3	2				
353		1			1					4	4	3	4	4	4	4	4	4				
354		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
355		1					1			3	4	3	4	3	3	3	3	4				
356		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
357	1				1					3	3	3	4	3	3	4	3	1				
358		1			1					3	4	3	3	3	3	3	3	4				
359		1			1					3	3	3	4	3	3	3	3	4				
360		1			1					3	3	3	2	3	3	3	3	3				
361		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
362		1			1					3	3	3	3	3	3	3	3	4				
363		1			1					3	3	3	3	3	3	3	3	4				
364	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4				
365	1				1					4	3	3	3	3	3	3	3	4				
366		1					1			2	2	2	4	2	3	2	2	3				
367		1			1					3	2	2	4	3	3	3	2	3				
368		1			1					3	3	3	3	3	4	4	4	4				
369	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
370	1						1			4	3	3	3	4	3	4	3	3				
371	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
372	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
373	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
374	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				

380		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
381		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
382	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
383	1				1					3	4	3	4	3	4	4	4	4					
384	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4					
385		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
386		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
387	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
388		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
389		1					1			3	3	3	4	3	4	3	3	4					
390		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
391	1						1			2	3	3	3	3	3	3	3	2					
392	1						1			3	3	2	4	3	3	3	3	3					
393	1							1		3	3	3	4	3	3	3	4	4					
394		1						1		4	4	4	3	3	3	3	3	4					
395		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
396	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
397	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
398		1			1					4	4	3	4	4	4	4	4	4					
399	1						1			4	4	3	4	3	3	3	4	4					
400		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
401		1					1			3	4	3	3	3	3	3	3	4					
402		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
403		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4					
404	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
405	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
406	1						1			3	4	3	3	3	4	3	3	4					
407		1			1					3	3	3	3	3	3	3	3	4					
408		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
409		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
410		1					1			3	4	4	3	4	4	4	4	4					
411	1						1			3	3	2	3	3	3	3	3	4					
412		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
413	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4					
414	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
415	1						1			3	3	4	4	4	3	4	3	4					
416		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
417		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
418	1						1			3	3	3	2	3	3	3	3	3					
419	1						1			3	3	4	3	3	3	3	3	4					
420	1						1			3	3	3	4	3	3	3	2	4					
421	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3					
422	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
423		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
424	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
425		1					1			3	3	3	4	4	4	3	4	4					
426	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
427	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4					
428		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
429		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
430		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
431		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
432		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
433		1			1					3	3	3	4	3	3	3	3	4					
434		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4					
435	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4					
436	1				1					4	3	1	4	3	3	3	3	3					
437		1					1			3	3	2	3	3	3	3	3	4					
438		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
439		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					

447	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
448		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
449		1					1			3	4	3	4	4	3	4	4	4				
450		1					1			3	3	2	4	3	3	3	3	3				
451	1						1			4	4	4	4	3	3	4	3	4				
452		1			1					3	3	3	4	3	3	3	3	2				
453	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
454		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
455		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
456		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	2				
457		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
458		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
459		1					1			3	3	2	2	3	3	2	3	4				
460		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
461	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
462		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
463		1					1			3	3	3	4	3	4	3	3	4				
464		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
465		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
466		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
467	1				1					3	3	3	2	3	3	3	3	3				
468	1				1					4	4	3	3	3	3	3	3	3				
469		1			1					4	4	3	4	4	3	4	4	4				
470		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
471	1						1			3	2	2	4	3	3	3	1	2				
472	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4				
473	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	1				
474		1					1			4	4	4	4	4	3	4	4	4				
475	1						1			4	3	4	4	4	4	4	4	4				
476	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
477	1						1			3	4	4	4	4	4	4	4	4				
478	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
479		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
480		1					1			3	3	3	4	3	3	3	2	3				
481		1					1			4	3	3	4	3	3	3	3	4				
482	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
483		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
484	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
485		1					1			4	3	3	4	4	4	4	4	4				
486		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4				
487		1					1			3	3	3	4	3	3	4	3	3				
488		1					1			3	3	3	2	2	3	3	3	4				
489	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
490	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
491	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
492	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	2				
493		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
494	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	4				
495	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
496	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
497	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4				
498	1						1			3	4	3	4	3	3	3	3	4				
499	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
500		1					1			3	4	4	4	4	4	4	4	4				
501	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	3				
502	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4				
503	1						1			3	3	3	4	3	3	3	2	4				
504	1				1					3	3	3	4	4	4	3	3	4				

S05		1					1			4	4	3	4	4	4	4	4	4					
S06		1					1			3	4	3	4	3	3	3	4	4					
S07	1						1			4	4	3	4	4	3	3	4	4					
S08	1						1			4	4	3	3	3	3	3	3	4					
S09		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
S10	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
S11	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
S12	1				1					3	4	4	4	3	3	3	3	4					
S13	1						1			3	3	2	4	3	3	3	3	3					
S14		1					1			3	4	3	4	4	4	4	4	4					
S15	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
S16	1						1			3	2	2	3	3	2	2	3	3					
S17	1						1			3	3	3	4	3	3	3	3	1					
S18		1					1			4	3	3	4	3	3	3	3	4					
S19		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
S20		1					1			4	3	3	3	3	3	3	3	4					
S21	1						1			4	4	3	4	4	4	4	4	4					
S22	1						1			3	3	3	4	3	3	3	4	4					
S23	1				1					4	4	4	4	4	4	4	4	4					
S24		1					1			3	3	3	3	3	3	4	3	4					
S25		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4					
S26		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4					
S27		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
S28		1					1			4	4	4	4	4	4	3	3	4					
S29		1			1					4	4	4	4	4	4	4	4	4					
S30	1						1			4	3	3	4	4	4	4	4	4					
S31	1				1					3	3	3	3	3	3	3	3	4					
S32		1					1			3	3	3	4	3	3	3	2	3					
S33		1			1					4	3	3	4	3	3	3	3	4					
S34	1						1			3	4	3	4	3	3	3	3	4					
S35	1						1			2	3	3	3	2	3	3	3	3					
S36	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
S37	1						1			3	4	4	4	4	4	4	4	4					
S38		1					1			3	3	3	3	3	3	4	3	4					
S39		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
S40		1					1			3	4	4	4	4	3	3	4	4					
S41		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
S42		1					1			4	4	3	4	4	4	4	4	4					
S43	1						1			4	3	3	4	4	4	4	3	4					
S44		1					1			4	3	3	4	4	4	3	3	4					
S45		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
S46		1			1					3	3	3	4	3	4	3	4	4					
S47		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	3					
S48		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
S49	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
S50		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
S51	1							1		3	2	3	4	3	3	3	3	4					
S52	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
S53		1			1					3	3	2	4	3	3	3	3	4					
S54		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
S55		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
S56		1			1					3	3	3	3	3	3	4	4	4					
S57		1			1					4	4	3	3	3	3	3	3	4					
S58		1			1					4	4	4	4	4	3	4	4	4					
S59		1			1					3	3	3	3	3	3	3	3	4					
S60		1			1					3	3	3	4	3	3	4	3	4					
S61		1					1			3	3	3	4	3	3	3	3	4					
S62		1					1			4	4	3	4	3	3	3	3	4					
S63		1					1			4	3	3	4	3	4	3	3	4					
S64		1			1					4	4	3	4	3	4	3	4	4					
S65		1						1		3	3	3	3	3	3	3	3	4					

571		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
572	1						1			4	4	4	3	4	4	4	3	4					
573	1						1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
574		1					1			3	2	1	3	3	3	3	3	3					
575		1					1			3	3	3	2	3	3	3	3	4					
576		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
577		1					1			4	3	3	3	3	4	4	4	4					
578	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4					
579		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
580	1						1			4	3	4	3	3	3	3	2	3					
581	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4					
582		1					1			3	3	3	3	3	3	3	3	4					
583	1						1			4	4	4	3	4	4	4	4	4					
Σ	206	377	0	0	98	2	471	14	0	1942	1916	1834	2120	1914	1927	1944	1913	219.					
NU										3,33	3,29	3,15	3,64	3,28	3,31	3,33	3,28	3,76					
NTU										0,37	0,36	0,35	0,40	0,36	0,36	0,37	0,36	0,41					

Σ NU	30,36	IKM Unit Pelayanan	83,50	B (BAIK)
Σ NTU	3,34			

KETERANGAN :

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

Mutu Pelayanan :

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

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,33
U2	Prosedur Pelayanan	3,29
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,15
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,64
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,28
U6	Kompetensi/Kemampuan Pelayanan	3,31
U7	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan	3,33
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,28
U9	Pengaduan Pengguna Layanan	3,76

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS UDAYANA

APRIL-JUNI 2022

NILAI IKM	RESPONDEN
83,50	JUMLAH : 583 Orang JENIS KELAMIN : L = 206 Orang P = 377 Orang PENDIDIKAN : SD = 0 Orang SMP = 0 Orang SMA = 98 Orang DIPLOMA = 2 Orang S1 = 471 Orang S2 = 14 Orang S3 = 0 Orang
B (BAIK)	**PERIODE SURVEI APRIL-JUNI 2022**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS UDAYANA

APRIL-JUNI 2022

NILAI IKM	RESPONDEN
83,50 **B (BAIK)**	JUMLAH : 583 Orang JENIS KELAMIN : L = 206 Orang P = 377 Orang PENDIDIKAN : SD = 0 Orang SMP = 0 Orang SMA = 98 Orang DIPLOMA = 2 Orang S1 = 471 Orang S2 = 14 Orang S3 = 0 Orang **PERIODE SURVEI APRIL-JUNI 2022**

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

Jimbaran,
Yang Melaksanakan Survey
Kepala Biro, Akademik Kerjasama,
dan Hubungan Masyarakat,

I Gusti Ngurah Indra Kecapa
NIP 196304201989021001

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, kuesioner yang terkumpul selama kurun waktu pelaksanaan survei dari April-Juni 2022 berjumlah 583 kuisioner.

Ditinjau dari ke 9 Unsur pelayanan didapatkan nilai rata-rata penilaian di atas 3, dimana rentang penilaian 1-4. Yang artinya pelayanan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis termasuk kategori BAIK.

Ditinjau dari rata-rata nilai pelayanan, jenis pelayanan yang memiliki nilai paling rendah 3,15 adalah **kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**, dimana dapat diartikan bahwa responden mengharapkan kecepatan dalam memberikan layanan perlu ditingkatkan, meskipun hasil penilaian masih dalam kategori baik.

Dan jenis layanan yang mendapatkan kualitas nilai tertinggi 3,79 adalah **pengaduan pengguna layanan** yang artinya Fakultas Ekonomi dan Bisnis sudah sigap dan responsif dalam menanggapi layanan pengaduan masyarakat.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana pada Triwulan 2 Tahun 2022 adalah sebesar 83,50 yang berada pada kategori Baik.

B. Saran

Layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana sudah baik, dan perlu dipertahankan dan ditingkatkan terutama pada area pelayanan dengan penilaian rendah, sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada *stakeholde*r atau responden.

Diharapkan juga agar Pimpinan dapat memberikan pemahaman dan pengarahan kepada tenaga kependidikan ataupun staf yang bertugas dalam pemberi layanan agar memberi pelayanan sebaik-baiknya, sehingga kualitas pelayanan meningkat dan bisa berdampak pada meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).