

**LAPORAN HASIL  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
PERIODE 2023**



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA  
TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Periode..... 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 terima kasih atas dukungan dari semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pendidikan yang telah membantu, sehingga tersusunnya laporan ini. Laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kami menerima masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun sebagai upaya untuk perbaikan laporan SKM dimasa yang akan datang. Harapan kami semoga laporan ini bermanfaat bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Yogyakarta, 27 Februari 2024

Rektor UPN “Veteran” Yogyakarta



Prof. Dr. M. Irhas Effendi, M.Si.

NIP. 19821219 198803 1 001

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| LAPORAN HASIL .....   | i   |
| KATA PENGANTAR.....   | ii  |
| DAFTAR ISI.....   | iii |
| BAB I.....  | 1   |
| PENDAHULUAN .....   | 1   |
| A. Latar Belakang .....   | 1   |
| B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....                | 2   |
| C. Maksud dan Tujuan .....  | 2   |
| BAB II .....  | 4   |
| METODE PENGUMPULAN DATA SKM.....                                    | 4   |
| A. Pelaksana SKM .....  | 4   |
| B. Metode Pengumpulan Data .....                                    | 4   |
| C. Lokasi Pengumpulan Data.....                                     | 5   |
| D. Waktu Pelaksanaan SKM .....                                      | 5   |
| E. Metode Pengolahan Data .....                                     | 6   |
| BAB IV .....  | 9   |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....                                     | 9   |
| A. Jumlah Responden SKM .....                                       | 9   |
| B. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat.....                            | 11  |
| BAB IV .....  | 12  |
| ANALISIS HASIL SKM .....  | 12  |
| A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... | 12  |
| BAB V .....   | 14  |
| KESIMPULAN.....   | 14  |
| DAFTAR PUSTAKA.....   | 15  |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. 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. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Dalam mengamanatkan 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 berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik dibidang pendidikan yakni Perguruan Tinggi Negeri, maka perlu diselenggarakan 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. 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 yang baik maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Adapun sasaran dilakukannya SKM, yaitu:

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.

Manfaat yang diperoleh dari adanya SKM, 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 kerja / fakultas 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
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit kerja di lingkungan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan baik dilingkungan rektorat maupun fakultas dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **METODE PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **A. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta terdiri dari masing-masing fakultas atau unit kerja yang memberikan layanan dibawah koordinasi Subbagian Hubungan masyarakat pada Bagian Kerjasama dan Humas di Biro Akademik, Kerjasama dan Hubungan Masyarakat Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner elektronik melalui google form yang mana hasil pengisian kuisisioner secara otomatis tersimpan di spreadsheet untuk dianalisis lebih lanjut. Kuisisioner ini diberikan kepada pengguna layanan setelah pengguna layanan mendapatkan layanan dari unit kerja yang memberikan layanan. Kuisisioner terdiri atas 8 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, yaitu unsur persyaratan pelayanan yang tersedia, unsur kemudahan prosedur pelayanan, unsur kecepatan waktu penyelesaian, unsur ketepatan mutu produk pelayanan, unsur kemampuan petugas pelayanan, unsur kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, unsur kualitas sarana dan prasarana, unsur penanganan pengaduan pengguna layanan, serta penerimaan kritik dan saran. Berikut adalah standar nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan:

**Tabel I : Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|----------------|-------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1.00 – 2.599   | 25.00 – 64.99           | D              | Tidak Baik             |
| 2              | 2.60 – 3.064   | 65.00 – 76.60           | C              | Kurang Baik            |
| 3              | 3.065 – 3.532  | 76.61 – 88.30           | B              | Baik                   |
| 4              | 3.5324 – 4.00  | 88.31 – 100.00          | A              | Sangat Baik            |

### C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di Unit Kerja lingkungan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta pada saat jam layanan. Sedangkan pengisian berita umum dilakukan sendiri oleh responden selaku penerima layanan secara online melalui Google form yang sudah disediakan yang mana hasilnya terekam pada Google spreadsheet.

### D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilaksanakan satu kali dalam jangka waktu 12 bulan atau satu kali per dua semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 bulan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel II**  
**Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan    |
|-----|------------------------------------|----------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Februari 2023        |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Maret – Oktober 2023 |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | November 2023        |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Desember 2023        |



### E. Metode Pengolahan Data

Pada tahun 2022 ini UPN “Veteran” Yogyakarta telah melaksanakan SKM yang disesuaikan dengan peraturan terbaru yaitu PERMENPAN No: 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Begitu juga metode pengolahan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai hasil dari SKM berpedoman pada cara menghitung nilai IKM sesuai PERMENPAN No: 14 tahun 2017 yaitu dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji, jadi setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

#### **Error! Bookmark not defined.**

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$
$$\text{IKM unit Pelayanan} \times 25$$

maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25,dengan rumus sebagai berikut:

**Tabel III**

**Contoh pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan**

| NOMOR URUT RESPONDEN   | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |     |
|--|---------------------------|----|----|----|----|----|----|-----|
|  | Q1                        | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8  |
| 1  |                           |    |    |    |    |    |    |     |
| 2  |                           |    |    |    |    |    |    |     |
| Jumlah Nilai per Unsur   |                           |    |    |    |    |    |    |     |
| NRR Per Unsur =<br>Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuesioner yang terisi |                           |    |    |    |    |    |    |     |
| NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,091                         |                           |    |    |    |    |    |    | *)  |
|  |                           |    |    |    |    |    |    | **) |

Keterangan:

NRR : Nilai rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) : Jumlah NRR IKM tertimbang

\*\*): IKM Unit pelayanan X 25

Berdasarkan hasil penghitungan IKM, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,125. Contoh : Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana ditunjukkan pada tabel IV.

**Tabel IV**

**Pengolahan indeks kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan**

| <b>PERTANYAAN</b> | <b>NRR/Unsur Pelayanan</b> |
|-------------------|----------------------------|
| <b>Q1</b>         | 3,62                       |
| <b>Q2</b>         | 3,47                       |
| <b>Q3</b>         | 3,40                       |
| <b>Q4</b>         | 3,47                       |
| <b>Q5</b>         | 3,46                       |
| <b>Q6</b>         | 3,64                       |
| <b>Q7</b>         | 3,39                       |
| <b>Q8</b>         | 3,66                       |

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  $(3,62 \times 0,125) + (3,47 \times 0,125) + (3,40 \times 0,125) + (3,47 \times 0,125) + (3,46 \times 0,125) + (3,64 \times 0,125) + (3,39 \times 0,125) + (3,66 \times 0,125) = \text{Nilai indeks adalah } 3,51.$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,51 \times 25 = 87,832$
- Dengan mengacu pada **Tabel I**, maka mutu pelayanan B dan
- Kinerja unit pelayanan **Baik**

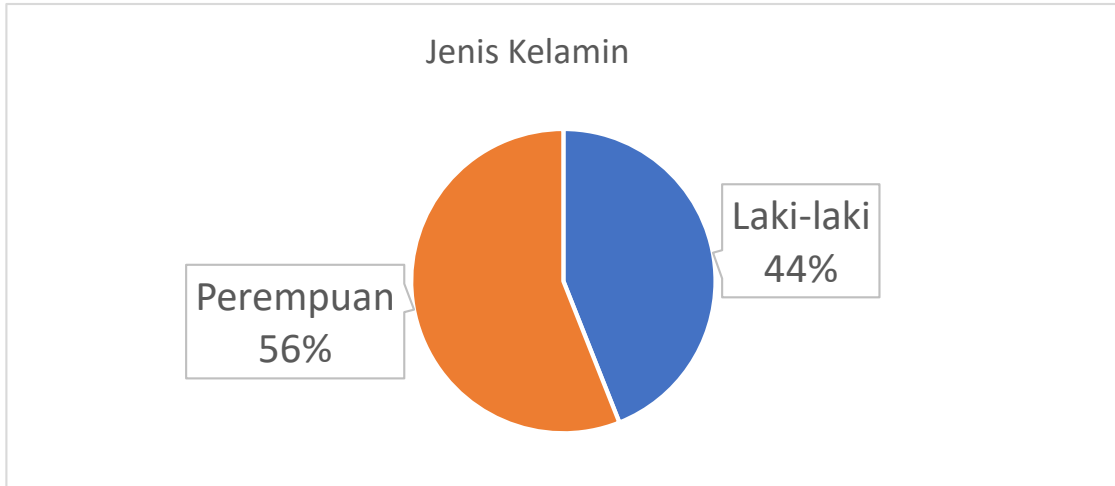
## BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### A. Jumlah Responden SKM

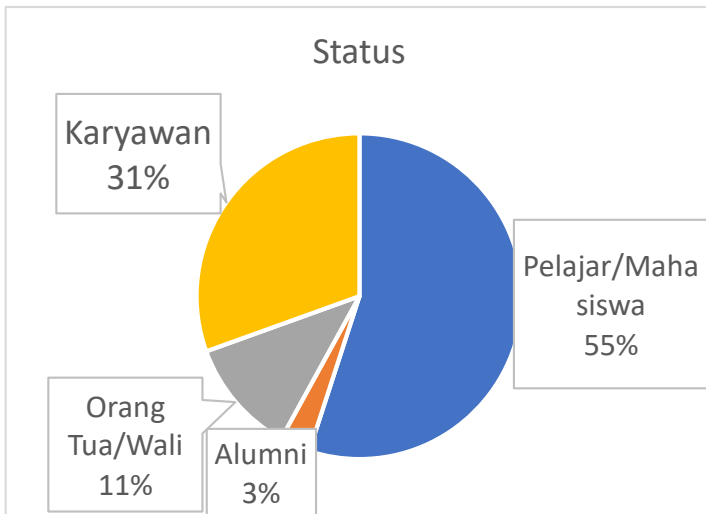
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang digunakan untuk analisis SKM adalah 200 responden, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel V**

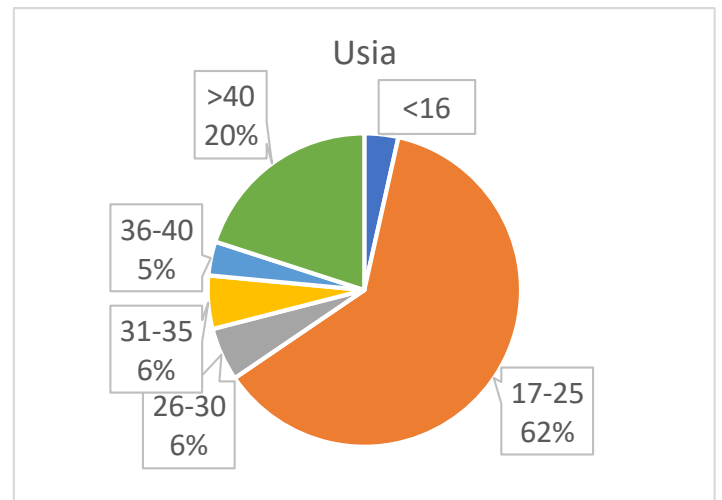
| No | Karakteristik | Indikator         | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|-------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-laki         | 88     | 44,0%      |
|    |               | Perempuan         | 112    | 56,0%      |
| 2  | Usia          | <16               | 7      | 3,5%       |
|    |               | 17-25             | 124    | 62,0%      |
|    |               | 26-30             | 11     | 5,5%       |
|    |               | 31-35             | 11     | 5,5%       |
|    |               | 36-40             | 7      | 3,5%       |
|    |               | >40               | 40     | 20,0%      |
| 3  | Status        | Pelajar/Mahasiswa | 110    | 55,0%      |
|    |               | Alumni            | 6      | 3,0%       |
|    |               | Orang Tua/Wali    | 23     | 11,5%      |
|    |               | Karyawan          | 61     | 30,5%      |



**Diagram 1**



**Diagram 2**



**Diagram 3**

## B. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM menggunakan perhitungan berdasarkan nilai yang ditetapkan, yaitu sebagai berikut:

**Tabel VI**

| Pertanyaan     | Q1    | Q2    | Q3    | Q4    | Q5    | Q6    | Q7    | Q8    | Q9    | Q10   | Q11   | Q12   | Q13   |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Nilai/Unsur    | 667   | 680   | 665   | 687   | 673   | 670   | 675   | 655   | 668   | 673   | 662   | 683   | 683   |
| NRR/UNSUR      | 83.38 | 85.00 | 83.13 | 85.88 | 84.13 | 83.75 | 84.38 | 81.88 | 83.50 | 84.13 | 82.75 | 85.38 | 85.38 |
| Mutu Layanan   | B     | B     | B     | B     | B     | B     | B     | B     | B     | B     | B     | B     | B     |
| IKM            | 3.36  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| IKM Dikonversi | 84.05 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Kinerja        | Baik  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |

**Nilai IKM Terhadap Layanan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta**

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil survey, indeks kepuasan masyarakat di lingkungan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta mendapatkan nilai 84,05 atau masuk dalam kategori baik atau B. Data tersebut juga memperlihatkan bahwa kekuatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta dalam memberikan pelayanan pada civitas akademika adalah publikasi dokumentasi dan jaringan kerjasama dengan nilai yang sama yaitu 85,38 dalam kategori B. Kekuatan layanan lainnya adalah pada unsur pelayanan terkait kemudahan prosedur pelayanan yang mendapatkan nilai sebesar 85,00 atau termasuk dalam kategori B. Adapun kekuatan layanan dalam lingkungan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta tersebut dikarenakan ketepatan dan tingkat kecekatan tindakan dalam melakukan tindak lanjut atas pengaduan dan permohonan pelayanan. Selain itu, tingkat kesopanan dan keramahan yang mencerminkan atitit yang berbudaya juga menjadi pengaruh positif terhadap kepuasan layanan masyarakat.

Namun, masih terdapat beberapa unsur yang memiliki nilai rendah, yaitu terkait transparansi. Unsur tersebut memiliki nilai sebesar 82,75 atau kategori B. Hal ini menggambarkan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta masih kurang transparansi dalam menyampaikan suatu informasi.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan kritik serta pengaduan yang masuk melalui kuesioner dan berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut, yaitu pada unsur transparasi informasi kepada mahasiswa terutama terkait kendala teknis seperti Spada, pembayaran, website Bima. Kemudian, selain kendala teknis terdapat juga kendala pada media sosial instagram yakni kecepatan dalam penyebaran informasi ke mahasiswa

Selain itu juga terdapat masukan untuk melakukan pelayanan dengan metode yang lebih efisien atau dengan cara digitalisasi pelayanan, seperti memanfaatkan aplikasi atau web tertentu sehingga memudahkan pemohon informasi untuk mendapatkan informasi dan tindak langsung atas permasalahannya tanpa harus datang langsung ke tempat atau unit pelayanan permohonan informasi.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode tahun 2023, dapat ditarik kesimpulan di antaranya, yaitu:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,05. Meskipun demikian, masih banyak perbaikan yang harus dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur tertinggi adalah publikasi dokumentasi dan jaringan kerjasama dengan nilai yang sama yaitu 85,38
3. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah atau dengan kategori B adalah unsur transparansi dengan nilai 82,75

Yogyakarta, 5 Maret 2024

Rektor UPN “Veteran” Yogyakarta



Prof. Dr. M. Irhas Effendi, M.Si.

NIP. 19821219 198803 1 001

## **DAFTAR PUSTAKA**

(Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009)

(Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik)

(Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik)