



# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unit Layanan Terpadu  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"  
Yogyakarta  
Tahun 2021



Jl. SWK 104 (Lingkar Utara), Condongcatur,  
Yogyakarta 55283 (Kampus Pusat)  
Jl. Babarsari 2 Yogyakarta 55281(Kampus Unit II) |  
Telp. +62 274 486733

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan Puja dan Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-NYA, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Periode bulan Januari s.d Desember 2021. Dalam laporan ini disampaikan tahapan pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil pelaksanaan survey kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kami mengucapkan terimakasih atas dukungan dari semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Survey 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, Desember 2021  
Rektor UPN “Veteran” Yogyakarta

Prof. Dr. M. Irhas Effendi, M.Si.  
NIP. 19821219 198803 1 001

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....</b>	<b>2</b>
<b>C. Maksud dan Tujuan.....</b>	<b>2</b>
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>4</b>
<b>A. Pelaksana SKM .....</b>	<b>4</b>
<b>B. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>4</b>
<b>C. Lokasi Pengumpulan Data .....</b>	<b>5</b>
<b>D. Waktu Pelaksanaan SKM .....</b>	<b>5</b>
<b>E. Penentuan Jumlah Responden.....</b>	<b>5</b>
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>6</b>
<b>A. Jumlah Responden SKM.....</b>	<b>6</b>
<b>B. Indeks Kepuasan Masyarakat .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>7</b>
<b>A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ....</b>	<b>7</b>
<b>B. Rencana Tindak Lanjut.....</b>	<b>8</b>
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>9</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

# **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 prima 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**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Universitas 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.

Pelaksanaan 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 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 9 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:

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 dan waktu pengumpulan data dilakukan di Unit Kerja di Lingkungan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah ditempat yang telah disediakan bagi pengisi kuisisioner manual atau penerima layanan dapat mengisi kuisisioner melalui google form yang telah disediakan yang mana hasilnya langsung terekam dalam google spreadsheet. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 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:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Februari 2021
2.	Pengumpulan Data	Maret – Oktober 2021
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2021
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2021

### E. Penentuan Jumlah Responden

Sasaran SKM pada periode 2021 adalah penerima layanan atau pemohon dari seluruh jenis layanan pada Unit Kerja PPID Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Jumlah responden disesuaikan dengan ketersediaan pemohon informasi dalam mengisi kuesioner pada periode ini. Berdasarkan hasil kuesioner didapatkan sejumlah 83 responden.

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang digunakan untuk analisis SKM adalah 83 responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	26	58.7%
		Perempuan	37	41.3%
2.	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	54	86.7%
		D1/D2/D3	1	1.6%
		D4/S1	5	7.9%
		S2	3	4.8%
		S3	0	0%
3.	Usia (tahun)	17 – 25	54	85.7%
		26 – 30	7	11.1%
		31 – 35	0	0%
		36 – 40	1	1.6%
		Di atas 40	1	1.6%
4.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	53	6.3%
		Pelajar/Mahasiswa	4	84.1%
		Pengusaha	4	6.3%
		Wiraswasta	2	3.2%
		Lainnya	0	0%

##### B. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Pertanyaan	Nilai Unsur Pelayanan							
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
IKM per Unsur	86.5	87.3	84.1	75	86.9	90.9	85.7	93.65
Kategori	B	B	B	C	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	86.259 (B = Baik)							

## **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 persentase 86.259% 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 fasilitas penanganan pengaduan layanan dengan persentase 93.65% atau termasuk dalam kategori A. Kekuatan layanan lainnya adalah pada unsur pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang mendapatkan nilai persentase sebesar 90.9% atau termasuk dalam kategori A. 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 atitut yang berbudaya juga menjadi pengaruh positif terhadap kepuasan layanan masyarakat.

Namun, masih terdapat beberapa unsur yang memiliki persentase rendah, yaitu produk pelayanan dalam memenuhi mutu pelayanan. Unsur tersebut memiliki nilai persentase sebesar 75 atau kategori C. Hal ini menggambarkan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta masih kurang efektif dalam memberikan pelayanan. Menelisik dari data dan fakta di lapangan, kelemahan dari produk layanan disebabkan oleh keterbatasannya tenaga kerja unit layanan.

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 melalui media sosial, seperti instagram, youtube, dan akun resmi sosial media

lainnya. 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 tanpa harus datang langsung ke tempat atau unit pelayanan permohonan informasi

## **B. Rencana Tindak Lanjut**

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

Unsur paling rendah pertama adalah produk layanan masyarakat yang dapat dilakukan perbaikan dengan memperbaiki standar operasional dan penetapan alur pelayanan sehingga dapat dihasilkan produk layanan yang memadai dan meningkatkan kepuasan pemohon layanan. Unsur terendah kedua adalah lamanya waktu layanan yang dapat diperbaiki dengan penetapan standar waktu layanan dan penyusunan sistem monitoring pelayanan berbasis digital.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode tahun 2021, 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 86.259. 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 atau dengan kategori A adalah unsur fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai persentase kepuasan 93.65% dan unsur pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dengan nilai persentase kepuasan 90.9%.
3. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah atau dengan kategori C adalah unsur produk pelayanan yang diberikan dengan persentase kepuasan sebesar 75%.

1.

Yogyakarta, Desember 2021  
Rektor UPN “Veteran” Yogyakarta

Dr. M. Irhas Effendi, M.Si.  
NIP. 19621219 198803 1 001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner Online

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIVERSITAS PEMBANGUN NASIONAL "VETERAN" YOGYAKARTA (UPNVYK) 2021**

Tujuan dari Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kuualitas pelayanan di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik

khoirryah2196@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Anda? \*

Jawaban Anda

## 2. Hasil Pengisian Kuesioner

1	Timestamp	Nama Anda?	Email	Umur Anda?	Jenis Kelamin Anda?	Pendidikan terakhir Anda	Pekerjaan Anda?	1. Apakah Saudara dapa 2. Bagaimana Pi
7	21/06/2023 13:03:14	ari restian		26-30	Perempuan	S2	Pengusaha	Dipahami Mudah
8	21/06/2023 13:04:34	musgraha		26-30	Laki-Laki	D4/S1	Pengusaha	Dipahami Sangat Mudah
9	22/06/2023 8:39:23	Zena Alfiya Suprpto		17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami Sangat Mudah
10	22/06/2023 8:40:43	Wahyu Dian P		26-30	Perempuan	D1/D2/D3	PNS/TNI/Polri	Sangat Dipahami Sangat Mudah
11	22/06/2023 11:31:50	Vita Oktavlayani	vitaoktavlayani01@gmail.com	17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami Mudah
12	22/06/2023 18:41:10	Satimin		36-40	Laki-Laki	SMA	Wiraswasta	Dipahami Mudah
13	22/06/2023 18:42:55	Ahli Pramesti		17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami Sangat Mudah
14	22/06/2023 18:44:26	Laksono Cahyo		17-25	Laki-Laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami Sangat Mudah
15	22/06/2023 18:45:52	Carissa Putri		17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami Mudah
16	22/06/2023 18:47:07	Rizqi Adhi		26-30	Laki-Laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami Sangat Mudah
17	22/06/2023 18:48:34	Imanuella Putri Suhadi		17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami Sangat Mudah
18	22/06/2023 18:50:16	La Eustokia Gunawan		17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami Mudah
19	22/06/2023 18:51:29	Vika Lazzuardi		17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami Sangat Mudah
20	22/06/2023 18:52:51	Lintang		17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Kurang Pahami Mudah
21	22/06/2023 18:53:57	Lagung Laksono		17-25	Laki-Laki	SMA	PNS/TNI/Polri	Dipahami Mudah
22	22/06/2023 18:54:53	Faiq Fasa		17-25	Laki-Laki	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami Sangat Mudah
23	22/06/2023 18:56:07	Alya Lathifah		17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami Kurang Mudah
24	22/06/2023 18:56:59	Indah Sekar		17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami Sangat Mudah
25	22/06/2023 18:57:54	Hilda		17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami Sangat Mudah
26	22/06/2023 18:58:44	Rossa Angel		17-25	Perempuan	SMA	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami Sangat Mudah



# **BIRO HUMAS**

UPN "VETERAN" YOGYAKARTA

---

**2021**