



DIKTISAINTEK
BERDAMPAK

Survei **KEPUASAN MASYARAKAT**

2025



UPN "VETERAN" YOGYAKARTA

JL. PADJAJARAN JL. RING ROAD UTARA NO.104, NGROPOH,
CONDONGCATUR, KEC. DEPOK, KABUPATEN SLEMAN,
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA 55283

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Veteran Yogyakarta Tahun 2025 dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Laporan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh UPN Veteran Yogyakarta, sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan universitas.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu kami sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang konstruktif demi penyempurnaan laporan serta *peningkatan mutu layanan di masa mendatang. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih* kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam proses pengumpulan data, pengolahan serta penyusunan laporan ini. Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi peningkatan kualitas pelayanan UPN Veteran Yogyakarta.

Yogyakarta, 30 September 2025

Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan,

Kerja Sama dan Alumni



Dr. Hendro Widjanarko, S.E, M.M

NIP-19760711 202121 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Sasaran	3
BAB II METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
2.1 Penyusunan Instrumen	4
2.1.1 Landasan Dasar Penyusunan Survei	4
2.1.2 Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat	4
2.1.3 Penentuan Sampel dan Responden	7
2.1.4 Pengambilan Data	8
BAB III METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS SURVEI	9
3.1 Pengolahan Data	9
3.2 Analisis Survei.....	9
3.2.1 Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
3.2.2 Presentase Kepuasan Masyarakat	11
3.2.3 Kekuatan dan Kelemahan Unsur Pelayanan	12
3.2.4 Kekuatan Unsur Pelayanan UPN Veteran Yogyakarta.....	14
3.2.5 Kelemahan Unsur Pelayanan UPN Veteran Yogyakarta.....	14
3.2.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	15
BAB IV PENUTUP	16
4.1 Kesimpulan	16
4.2 Rekomendasi.....	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Unsur-unsur Pelayanan	5
Tabel 2. Skoring Unsur Pelayanan.....	10
Tabel 3. Presentase Survei Pelayanan Tahun 2025	12
Tabel 4. Unsur Pelayanan	13
Tabel 5. Skor Indeks Kepuasan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta.....	15

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Veteran Yogyakarta sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di bidang akademik memiliki komitmen untuk menyediakan layanan Pendidikan tinggi yang berkualitas bagi para mahasiswa maupun pemangku kepentingan (*stakeholder*) lainnya.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemangku kementingan terhadap layanan yang diberikan UPN Veteran Yogyakarta, maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik. Langkah ini dibutuhkan agar UPN Veteran Yogyakarta dapat mengevaluasi kinerja serta meningkatkan kualitas layanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan metode strategis untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh suatu instansi. UPN Veteran Yogyakarta secara konsisten melaksanakan SKM setiap tahun untuk menilai efektivitas layanannya. Survei ini didesain menggunakan metode terstandar, alat ukur yang valid, dan analisis secara mendalam, dengan tujuan menghasilkan rekomendasi yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

Sebagai instansi pendidikan tinggi yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada sivitas akademika, alumni, mitra, serta masyarakat umum, UPN Veteran Yogyakarta berkewajiban memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan responsivitas. Pelaksanaan SKM menjadi instrumen penting untuk memetakan persepsi, kebutuhan, serta tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan yang mencakup prosedur, waktu, biaya, sarana prasarana, hingga kompetensi dan perilaku petugas.

Lebih jauh, SKM tidak hanya berfungsi sebagai sarana evaluasi, tetapi juga sebagai landasan dalam menyusun kebijakan strategis dan inovasi layanan. Hasil survei memberikan gambaran objektif mengenai kelebihan yang perlu dipertahankan serta kelemahan yang harus segera diperbaiki, sehingga proses pengambilan keputusan dapat lebih terarah dan berbasis data. Dengan demikian, pelaksanaan SKM menjadi bagian dari komitmen UPN Veteran Yogyakarta dalam

mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang baik, sekaligus mendukung pencapaian visi sebagai universitas unggul, berdaya saing, dan berkarakter bela negara.

Dengan demikian, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi pijakan strategis bagi UPN Veteran Yogyakarta dalam mengembangkan layanan yang lebih inovatif, inklusif, dan relevan dengan kebutuhan pengguna di masa mendatang, sejalan dengan tuntutan perkembangan zaman dan dinamika masyarakat.

1.2 Tujuan

Tujuan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, antara lain:

1. Evaluasi Kinerja Layanan

Survei Kepuasan Masyarakat membantu universitas untuk menilai kualitas layanan yang diberikan kepada pihak terkait/ *stakeholder*.

2. Identifikasi Kelebihan dan Kekurangan

Melalui Survei Kepuasan Masyarakat, UPN Veteran Yogyakarta dapat mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan. Hal ini menjadi dasar penentuan prioritas universitas dalam memperbaiki penyelenggaraan layanan publik.

3. Peningkatan Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, UPN Veteran Yogyakarta dapat menetapkan kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan.

4. Akuntabilitas dan Transparansi

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan wujud akuntabilitas dan transparansi UPN Veteran Yogyakarta sebagai badan publik. Langkah ini menunjukkan keterbukaan universitas terhadap masukan dan kritik, serta komitmen untuk terus melakukan perbaikan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan.

5. Perencanaan Kebijakan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun perencanaan strategis dan kebijakan universitas, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

1.3 Sasaran

Sasaran kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025, antara lain:

1. Mendorong partisipasi Masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong UPN Veteran Yogyakarta sebagai penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat;
3. Mendorong UPN Veteran Yogyakarta untuk mengembangkan inovasi layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

BAB II

METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Penyusunan Instrumen

2.1.1 Landasan Dasar Penyusunan Survei

- a. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2.1.2 Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat

Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPN Veteran Yogyakarta disusun berdasarkan 9 (sembilan) unsur layanan sebagaimana diatur dalam PermenpanRB tentang Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. Persyaratan, merupakan keharusan spesifikasi yang wajib dipenuhi dalam pengurusan dan pelaksanaan suatu jenis pelayanan. Persyaratan meliputi persyaratan administratif dan teknis;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang baku sesuai standar untuk menjamin pemberi dan penerima pelayanan melaksanakan tugasnya secara prima sehingga memenuhi kepuasan penerima layanan. Pengaduan masyarakat termasuk dalam indikator ini;
3. Waktu penyelesaian, merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan;
4. 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. Pada

pelaksanaan survei ini, indikator biaya/tarif diperoleh dengan cara mengambil data jawaban pemustaka terhadap pernyataan survei yang terkait dengan indikator biaya/tarif;

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu 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 merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara dan prosedur penanganan dan tindak lanjut dari pengaduan, saran, dan masukan yang diberikan masyarakat;
9. Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Tabel 1. Unsur-unsur Pelayanan

Unsur	Unsur Pelayanan
Unsur 1	Persyaratan pelayanan
Unsur 2	Prosedur pelayanan
Unsur 3	Waktu penyelesaian
Unsur 4	Biaya dan/ atau tarif
Unsur 5	Mutu produk pelayanan
Unsur 6	Kompetensi pelaksana
Unsur 7	Perilaku pelaksana
Unsur 8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Unsur 9	Sarana dan prasarana

(Berdasarkan Permenpanrb Nomor 14 Tahun 2017)

Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa survei mencakup seluruh aspek layanan yang relevan dan memberikan hasil yang representatif terhadap kualitas layanan yang dirasakan pengguna.

Survei Kepuasan Masyarakat ini disiapkan untuk mengumpulkan umpan balik yang komprehensif dari pengguna layanan di UPN Veteran Yogyakarta. Kuesioner survei ini dibagi menjadi 2 (dua) bagian utama, yaitu:

Bagian I berfokus pada identitas responden, mencakup informasi seperti nama, umur, status akademik responden.

Bagian II terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan yang dirancang untuk mengevaluasi berbagai aspek layanan UPN Veteran Yogyakarta, termasuk aksesibilitas, kualitas layanan, fasilitas layanan, kinerja petugas dan prosedur pelayanan.

Dengan pembagian ini, survei diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang pengalaman dan kepuasan pengguna, serta masukan yang konstruktif untuk perbaikan layanan UPN Veteran Yogyakarta di masa mendatang.

Survei ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan alat pengukuran berupa Skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu jenis layanan publik. Dalam penerapannya, responden diminta menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan tertentu dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang telah disediakan.

Pilihan jawaban setiap unsur pelayanan pada survei ini menggambarkan kualitas pelayanan dari persepsi pemustaka sebagai responden yaitu persepsi numerik (angka) dengan skala 1-4 sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak setuju
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang setuju
- Angka 3 adalah nilai persepsi setuju
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat setuju

Instrumen survei ini dirancang untuk menggambarkan setiap variabel melalui perhitungan deskriptif, sehingga dapat diketahui skor (indeks) kepuasan masyarakat.

2.1.3 Penentuan Sampel dan Responden

Penentuan jumlah sampel dapat mewakili populasi secara proporsional dan menghasilkan kesimpulan yang valid. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 dilaksanakan dengan melibatkan responden yang merupakan pengguna layanan pada UPN Veteran Yogyakarta. Mengingat populasi pengguna layanan sangat besar dan beragam, maka diperlukan metode penentuan jumlah sampel yang tepat agar hasil survei dapat mencerminkan kondisi yang sebenarnya.

Pada penelitian ini, penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan **Rumus Cochran**. Rumus Cochran banyak digunakan dalam penelitian sosial maupun pelayanan publik, karena mampu menghitung ukuran sampel minimum yang diperlukan ketika populasi diketahui maupun tidak diketahui secara pasti. Dengan metode ini, diharapkan ukuran sampel yang diperoleh dapat merepresentasikan populasi secara proporsional, sekaligus mempertahankan tingkat kepercayaan (*confidence level*) dan *margin of error* yang dapat diterima dalam penelitian.

Responden dalam survei ini adalah masyarakat atau pengguna layanan yang secara langsung berinteraksi dengan unit-unit layanan di lingkungan UPN Veteran Yogyakarta. Pemilihan responden dilakukan dengan metode *accidental sampling*.

Rumus Cochran yang digunakan dalam perhitungan adalah sebagai berikut:

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{e^2}$$

Dimana:

n = jumlah sampel awal

$Z = \text{skor } Z \text{ berdasarkan tingkat kepercayaan} = 95\% \rightarrow Z = 1,96$

$p = 0,5$ (diasumsikan 50% responden puas, karena tidak ada data awal)

$e = \text{tingkat toleransi kesalahan (5\% atau } 0,05)$

Berdasarkan perhitungan:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,05)^2} = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,0025} = \frac{0,9604}{0,0025} = 384,16$$

Jadi, diperlukan minimal **385** responden. Dengan demikian, jumlah responden sebanyak 606 orang telah melampaui jumlah minimum sampel yang diperlukan, memastikan hasil survei ini dapat diandalkan.

2.1.4 Pengambilan Data

Survei untuk pengambilan data responden dilaksanakan dari bulan Juni hingga September 2025 dengan subjek sasaran adalah seluruh masyarakat atau pengguna layanan UPN Veteran Yogyakarta. Data survei diperoleh dengan mendistribusikan tautan kuesioner SKM secara langsung maupun melalui layanan akses online.

Deskripsi	Jumlah data masuk	Kriteria		
		Lengkap	Duplikasi data	Data diolah
Responden	606	606	-	606

Data survei yang diambil sebagai sampel dari responden adalah data berupa kuesioner dengan kriteria lengkap, sedangkan data yang terdapat duplikasi tidak digolongkan sebagai data responden yang diolah.

BAB III

METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS SURVEI

3.1 Pengolahan Data

Nilai Skor (indeks) kepuasan masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pelayanan n, di mana setiap unsur pelayanan yang dikaji memiliki penimbang yang sama. Untuk memperoleh nilai skor unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Indeks survei kepuasan masyarakat dibagi dalam 5 kriteria yaitu Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan, dan Kinerja Unit Pelayanan, sebagaimana ketentuan yang tertera dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, yang dipaparkan pada tabel berikut.

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,599	25,00 – 64,99	Tidak Baik	D
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	Kurang Baik	C
3	3,065 – 3,532	76,61 – 88,30	Baik	B
4	3,533 – 4,00	88,31 – 100,00	Sangat Baik	A

3.2 Analisis Survei

3.2.1 Survei Kepuasan Masyarakat

Pada tahun 2025 ini, pelaksanaan survei mengacu pada pedoman yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenpanRB) Nomor 14 Tahun 2017, sebagai dasar

pelaksanaan yang terstandar. Survei dilakukan secara langsung dan secara daring dengan memanfaatkan media Google Form, yang dapat diakses melalui tautan: https://bit.ly/SKMUPNVY_2025. Unsur pelayanan yang dikaji dalam survei ini adalah faktor atau aspek yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat UPN Veteran Yogyakarta. Unsur-unsur ini digunakan sebagai variabel dalam penyusunan survei untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan.

Berdasarkan pengolahan data, survei ini menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada masing-masing unsur pelayanan, serta nilai skor keseluruhan layanan UPN Veteran Yogyakarta. Hasil survei terhadap 9 (sembilan) unsur yang dikaji menunjukkan nilai unsur pelayanan secara terperinci, beserta skor unit pelayanan. Informasi lebih lanjut mengenai hasil survei dirangkum pada Tabel 2 yang menguraikan hasil pengolahan data survei dari *stakeholder* UPN Veteran Yogyakarta.

Tabel 2. Skoring Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Skor (indeks)
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dan jenis pelayanan	3,55	0,39
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,52	0,39
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,51	0,39
U4	Kewajaran biaya dan tarif pelayanan	3,64	0,40
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dan hasil yang diberikan	3,51	0,39
U6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan	3,53	0,39
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,58	0,39

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Skor (indeks)
U8	Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan	3,45	0,38
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan di UPN Veteran Yogyakarta	3,81	0,42

Hasil olah data yang kemudian ditampilkan pada tabel tersebut, selanjutnya akan digunakan untuk menghitung besarnya Nilai Interval dan Nilai Interval Konversi (NIK) sehingga diperoleh nilai Skor (indeks) Kepuasan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta.

3.2.2 Presentase Kepuasan Masyarakat

Persentase nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPN Veteran Yogyakarta dengan 9 (sembilan) unsur pelayanan ditampilkan pada Tabel 3 Berdasarkan tabel tersebut, nilai presentase tertinggi berasal dari unsur U9 (Penanganan pengaduan pengguna layanan UPN Veteran Yogyakarta) yang menunjukkan nilai presentase tertinggi dengan 496 responden (81,84%) memilih jawaban sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan pengguna UPN Veteran Yogyakarta dinilai paling baik dibandingkan dengan unsur lainnya.

Sementara untuk frekuensi tertinggi jawaban kurang memuaskan ditemukan pada unsur U8 (Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan) dengan 54 responden (8.9%) yang hanya memilih jawaban cukup baik.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar layanan UPN Veteran Yogyakarta memiliki ulasan positif oleh masyarakat, namun terdapat ruang perbaikan yaitu pada unsur kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

Tabel 3. Presentase Survei Pelayanan Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Nilai Presentase Persepsi							
		1		2		3		4	
		f	%	f	%	f	%	f	%
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dan jenis pelayanan	0	0%	4	0,66%	267	44,05%	335	55,28%
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	0	0%	13	2,14%	262	43,23%	331	54,62%
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0	0%	17	2,80%	261	43,06%	328	54,12%
U4	Kewajaran biaya dan tarif pelayanan	0	0%	0	0%	220	36,30%	386	63,69%
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dan hasil yang diberikan	0	0%	10	1,65%	279	46,03%	317	52,31%
U6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan	0	0%	9	1,48%	269	44,38%	328	54,12%
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan	0	0%	3	0,49%	248	40,92%	355	58,58%
U8	Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan	0	0%	54	8,91%	227	37,45%	325	53,63%
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan di UPN Veteran Yogyakarta	0	0%	10	1,65%	105	17,32%	496	81,84%

3.2.3 Kekuatan dan Kelemahan Unsur Pelayanan

Analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 memetakan unsur pelayanan ke dalam dua kategori, yaitu kekuatan dan kelemahan. Meskipun secara umum hasil survei menunjukkan nilai interval

dengan skor **Sangat Baik, Baik** dan **Kurang Baik**, pemetaan ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi fasilitas maupun layanan yang perlu dipertahankan dan/ atau ditingkatkan.

Pemetaan kategori kekuatan dan kelemahan dilakukan berdasarkan nilai interval tertinggi dan nilai interval terendah dari instrumen survei. Unsur pelayanan dengan persepsi mutu layanan **Sangat Baik, Baik** dimasukkan dalam kategori kekuatan dan perlu dijaga atau ditingkatkan layanannya. Sebaliknya, unsur dengan nilai interval yang menempati posisi terendah, yakni **Cukup Baik** dikelompokkan sebagai kelemahan yang membutuhkan evaluasi dan perbaikan.

Nilai interval tertinggi dicapai pada unsur U9 yakni Penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai rata-rata 3,81. Hal ini menegaskan bahwa UPN Veteran Yogyakarta selalu mengutamakan penanganan aduan hingga selesai, sehingga masyarakat merasa puas.

Disisi lain, unsur nilai interval terendah diperoleh pada unsur U8 yang berkaitan dengan kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan dengan rata-rata nilai 3,45. Hal ini membutuhkan perhatian lebih dan perbaikan di masa mendatang. Unsur dengan nilai rata-rata tinggi dimasukkan pada kategori kekuatan, sedangkan unsur dengan nilai rata-rata terendah menjadi bagian dari kelemahan. Kekuatan dan kelemahan layanan UPN Veteran Yogyakarta berdasarkan rata-rata nilai dari hasil survei digambarkan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Unsur Pelayanan

Kekuatan		
Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,81
Kelemahan		
Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U8	Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan	3,45

3.2.4 Kekuatan Unsur Pelayanan UPN Veteran Yogyakarta

Pada survei tahun 2025, salah satu kekuatan utama adalah pada penanganan pengaduan pengguna layanan yang merespons keluhan, dengan menerapkan setiap pengaduan dianalisis secara menyeluruh sehingga solusi yang ditawarkan benar-benar menyelesaikan permasalahan hingga tuntas. Proses penyelesaian yang terarah ini meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pengguna, sekaligus memperkuat citra lembaga sebagai penyedia layanan yang adaptif dan berorientasi pada kualitas terbaik.

Kekuatan lain yang tercatat dalam survei adalah sikap atau perilaku petugas dalam layanan. Hal ini terlihat dari keramahan, kesopanan, serta kesediaan petugas dalam membantu pengguna layanan dengan sepenuh hati. Responden menilai bahwa petugas mampu memberikan perhatian secara personal, menjaga etika komunikasi, serta menciptakan suasana yang nyaman dalam proses pelayanan. Sikap profesional tersebut tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap institusi. Secara keseluruhan, kekuatan ini mencerminkan komitmen UPN Veteran Yogyakarta dalam menyediakan layanan yang berkualitas, dari berbagai aspek. Hal ini menjadi dasar penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

3.2.5 Kelemahan Unsur Pelayanan UPN Veteran Yogyakarta

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, unsur sarana dan prasarana penunjang pelayanan tercatat memiliki nilai IKM terendah. Hal ini mengindikasikan adanya beberapa kelemahan yang perlu mendapatkan perhatian. Salah satu poin yang sering menjadi perhatian adalah kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang dianggap belum terpelihara secara optimal oleh sebagian pengguna. Beberapa responden menilai bahwa terdapat fasilitas yang kurang nyaman, seperti ruang tunggu, area parkir, dan infrastruktur teknologi informasi yang masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih cepat dan stabil. Dengan demikian, perbaikan pada aspek sarana prasarana diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta memberikan pengalaman layanan yang lebih optimal bagi masyarakat.

3.2.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil survei kepuasan masyarakat UPN Veteran Yogyakarta tahun 2025 ini secara keseluruhan terdapat persamaan standar kategori pengukuran indeks kepuasan masyarakat dengan tahun sebelumnya. Dengan menggunakan dasar Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, skor (indeks) kepuasan meningkat dari 78,93 pada tahun 2024 menjadi 88,25 pada tahun 2025, dengan kategori mutu pelayanan yang dipersepsikan Sangat Baik. Dengan demikian ada kenaikan nilai indeks sebesar 9,32 jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Tabel 5. Skor Indeks Kepuasan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta

Deskripsi	Nilai	
	2024	2025
Nilai Interval (NRR tertimbang perunsur x25)	78,93	88,25
Mutu Pelayanan	B	A
Kinerja Unit Pelayanan	Baik	Sangat Baik

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Hasil survei kepuasan masyarakat UPN Veteran Yogyakarta tahun 2025 menunjukkan peningkatan indeks kepuasan menjadi 88,25 dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 78,93 sehingga ada kenaikan pencapaian skor sebesar 9,32. Meski terdapat ruang untuk perbaikan, hasil survei ini menggambarkan bahwa ada peningkatan mutu pelayanan bagi *stakeholder*. Kedepannya, UPN Veteran Yogyakarta akan terus meningkatkan mutu layanan yang lebih inovatif, inklusif, dan berorientasi pada masyarakat.

4.2 Rekomendasi

Analisa hasil survei kepuasan masyarakat ini memberikan rekomendasi untuk dapat ditindaklanjuti, yang selanjutnya disusun dalam kerangka rencana target jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang, berkesinambungan seiring dengan perkembangan kebutuhan pemustaka. Berdasarkan hasil survei, berikut adalah beberapa rekomendasi yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam perencanaan kebijakan dan tata kelola UPN Veteran Yogyakarta.

Hasil survei menunjukkan bahwa aspek dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan pengguna layanan (3,81), yang perlu terus dipertahankan dan dikembangkan agar mampu memberikan solusi cepat dan tepat. Sementara itu, nilai terendah tercatat pada unsur sarana dan prasarana penunjang pelayanan (3,45), sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki melalui optimalisasi fasilitas yang ada hingga meningkatkan infrastruktur teknologi informasi guna tercapainya pelayanan yang lebih cepat dan stabil.

Selain itu, aspek kesesuaian persyaratan, kewajaran biaya, dan kualitas sarana prasarana dinilai cukup baik, namun tetap memerlukan penyempurnaan agar lebih sederhana, transparan, dan ramah pengguna. Kompetensi dan perilaku petugas mendapatkan apresiasi tinggi, sehingga penting untuk terus dipertahankan melalui pelatihan berkelanjutan dan pemberian motivasi. Dengan demikian, hasil survei ini memberikan gambaran yang jelas mengenai kekuatan yang perlu dijaga sekaligus kelemahan yang harus segera ditindaklanjuti dalam rangka meningkatkan kualitas layanan UPN Veteran Yogyakarta secara berkesinambungan.