



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unit Layanan Terpadu
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
Yogyakarta
Tahun 2022



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 Puji syukur kehadiran 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 2022. 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 terima kasih 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 2022
Rektor UPN “Veteran” Yogyakarta

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
C. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II METODE PENGUMPULAN DATA SKM	3
A. Pelaksana SKM.....	3
B. Metode Pengumpulan Data.....	3
C. Lokasi Pengumpulan Data	4
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
E. Metode Pengolahan Data	4
BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
A. Jumlah Responden SKM.....	7
B. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
B. Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	12
Daftar Pustaka.....	14

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 mengamankan 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 kuesioner 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. Kuesioner 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 1 (satu) tahun. 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 2022
2.	Pengumpulan Data	Maret – Oktober 2022
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2022
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2022

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:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit Pelayanan} \times 25$$

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 = 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 table IV.

Tabel IV: Pengolahan indeks kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan

PERTANYAAN	NRR/Unsur Pelayanan
Q1	3,62
Q2	3,47
Q3	3,40
Q4	3,47
Q5	3,46
Q6	3,64
Q7	3,39
Q8	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**

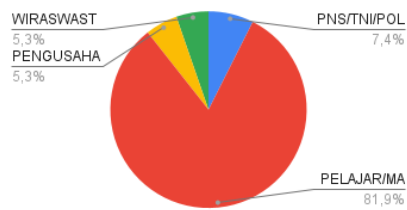
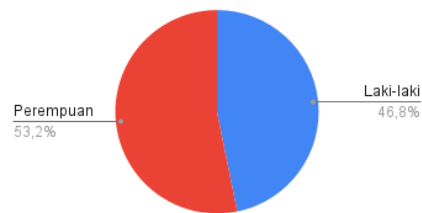
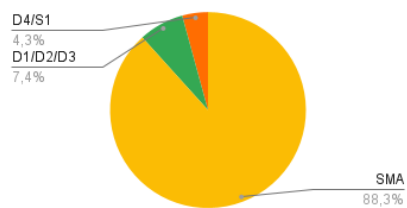
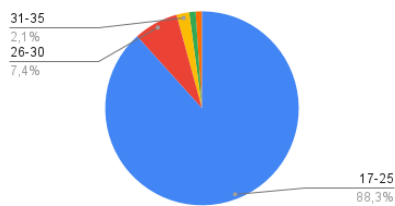
BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang digunakan untuk analisis SKM adalah 94 responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	44	46,81%
		Perempuan	50	53,19%
2.	Pendidikan	SD	0	0,00%
		SMP	0	0,00%
		SMA	83	88,30%
		D1/D2/D3	7	7,45%
		D4/S1	4	4,26%
		S2	0	0,00%
		S3	0	0,00%
3.	Usia (tahun)	17 – 25	83	88,30%
		26 – 30	7	7,45%
		31 – 35	2	2,13%
		36 – 40	1	1,06%
		Di atas 40	1	1,06%
4.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	7	7,45%
		Pelajar/Mahasiswa	77	81,91%
		Pengusaha	5	5,32%
		Wiraswasta	5	5,32%

PEKERJAAN**JENIS KELAMIN****Pendidikan Terakhir****UMUR****B. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat**

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

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

Pertanyaan	Nilai Unsur Pelayanan							
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
$\sum$ Nilai/Unsur	340	326	320	326	325	342	319	344
NRR/Unsur	90,43	86,70	85,11	86,70	86,44	84,84	91,49	90,43
Mutu Layanan /Unsur	A	B	B	B	B	A	B	A
Nilai Indeks Kepuasan	3,51							
Nilai IKM dikonversi (3,51 × 25)	87,83							
Kinerja Unit Pelayanan	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 87.83% 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 91,48 atau termasuk dalam kategori A. Kekuatan layanan lainnya adalah pada unsur pelayanan terkait kesopanan dan keramahan yang mendapatkan nilai sebesar 90,95 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 nilai rendah, yaitu produk pelayanan dalam memenuhi kualitas sarana dan prasarana. Unsur tersebut memiliki nilai persentase sebesar 84,84 atau kategori B. Hal ini menggambarkan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta masih kurang efektif dalam pengelolaan sarana dan prasarana yang ada. 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 tersbut 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 2022, 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 87,83. 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 90,95 dan unsur pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dengan nilai persentase kepuasan 91,48.
3. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah atau dengan kategori B adalah unsur kualitas sarana dan prasarana yang diberikan dengan persentase kepuasan sebesar 84,8.

Yogyakarta, Desember 2022
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) 2022

ppid@upnyk.ac.id [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Pilih sesuai dengan jawaban Anda

Nama Anda? *

2. Hasil Pengisian Kuesioner

Kuesioner SKM UPNVYK 2022 (Jawaban)										
K5										
	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	Pekerjaan Anda?	1. Apakah Saudara dapat?	2. Bagaimana Pemahaman?	3. Bagaimana pendapat?	4. Apakah produk pelayanan?	5. Bagaimana pendapat?	6. Bagaimana pendapat?	7. Bagaimana pendapat?	8. Bagaimana pendapat?	Kritik dan Saran
2	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami	Mudah	Cepat	Memenuhi	Kompeten	Kurang Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	-
3	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami	Mudah	Cepat	Memenuhi	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Ada Tapi Tidak Berfungsi	lebih di aktifkan saja
4	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami	Mudah	Kurang Cepat	Memenuhi	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Ada Tapi Tidak Berfungsi	-
5	Pelajar/Mahasiswa	Kurang Pahami	Mudah	Kurang Cepat	Memenuhi	Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Ada Tapi Tidak Berfungsi	-
6	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami	Mudah	Cepat	Sangat Memenuhi	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi Kurang Maksimal	lebih di tingkatkan lagi
7	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami	Mudah	Kurang Cepat	Kurang Memenuhi	Kurang Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Ada Tapi Tidak Berfungsi	lebih efektif lagi
8	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami	Mudah	Cepat	Memenuhi	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Ada Tapi Tidak Berfungsi	-
9	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami	Mudah	Cepat	Memenuhi	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi Kurang Maksimal	-
10	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami	Mudah	Cepat	Memenuhi	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	-
11	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami	Mudah	Sangat Cepat	Memenuhi	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	-
12	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Sangat Memenuhi	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	-
13	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami	Sangat Mudah	Cepat	Memenuhi	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Berfungsi Kurang Maksimal	-
14	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami	Mudah	Sangat Cepat	Memenuhi	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	-
15	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami	Sangat Mudah	Cepat	Memenuhi	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	-
16	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami	Sangat Mudah	Cepat	Memenuhi	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	-
17	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Dipahami	Sangat Mudah	Cepat	Memenuhi	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	-
18	Pelajar/Mahasiswa	Kurang Pahami	Tidak Mudah	Kurang Cepat	Kurang Memenuhi	Kurang Kompeten	Kurang Sopan dan Ramah	Buruk	Berfungsi Kurang Maksimal	pelayanan ditingkatkan lagi
19	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami	Mudah	Kurang Cepat	Memenuhi	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola Dengan Baik	-
20	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami	Mudah	Cepat	Memenuhi	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi Kurang Maksimal	-
21	Pelajar/Mahasiswa	Kurang Pahami	Kurang Mudah	Kurang Cepat	Memenuhi	Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Berfungsi Kurang Maksimal	Semoga bisa ditingkatkan
22	Pelajar/Mahasiswa	Kurang Pahami	Kurang Mudah	Tidak Cepat	Tidak Memenuhi	Kurang Kompeten	Sopan dan Ramah	Buruk	Ada Tapi Tidak Berfungsi	-
23	Pelajar/Mahasiswa	Kurang Pahami	Kurang Mudah	Tidak Cepat	Kurang Memenuhi	Kurang Kompeten	Sopan dan Ramah	Cukup	Ada Tapi Tidak Berfungsi	-
24	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami	Kurang Mudah	Kurang Cepat	Kurang Memenuhi	Kurang Kompeten	Sopan dan Ramah	Buruk	Ada Tapi Tidak Berfungsi	-
25	Pelajar/Mahasiswa	Kurang Pahami	Kurang Mudah	Kurang Cepat	Kurang Memenuhi	Kompeten	Kurang Sopan dan Ramah	Cukup	Berfungsi Kurang Maksimal	-
26	Pelajar/Mahasiswa	Dipahami	Mudah	Cepat	Memenuhi	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola Dengan Baik	-

3. Hasil Olah Data SKM

Kuesioner SKM UPNVIK 2022 (Jawaban)														
File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan														
100% Rp % 123 Default... 10 B I A														
S88														
	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1	Pekerjaan Anda?	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Kritik dan Saran				
88	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	Fasilitasnya lebih diperbagus				
89	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4					
90	Pengusaha	3	3	3	4	3	4	3	4					
91	PIS/THIPOLRI	4	4	4	4	4	4	4	4					
92	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4					
93	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4					
94	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	3	4	3	4					
95	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4					
96	Σ Nilai/Unsur	340	329	320	326	325	342	319	344	Bobot Nilai Tertimbang	0,125	Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi
97	NRR	85	81,5	80	81,5	81,25	85,5	79,75	86			1	100 – 2.599	25.00 – 64.99
98	Total yang Terisi	94	94	94	94	94	94	94	94			2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60
99	NRR/Unsur	3,82	3,47	3,40	3,47	3,48	3,64	3,39	3,66			3	3.065 – 3.532	76.61 – 88.30
100	NRR Tertimbang/Unsur	0,45	0,43	0,43	0,43	0,43	0,45	0,42	0,46	Jumlah NRR IKM Tertimbang	3,61	4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00
101										KONVERSI IKM	87,832			
102		0	0	0	0	0	0	0	0	NILAI PELATAPAN	BAIK			
103														

Daftar Pustaka

- [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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BIRO HUMAS

UPN "VETERAN" YOGYAKARTA

2022