

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2024**



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
YOGYAKARTA
TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Veteran Yogyakarta Periode Januari-September Tahun 2024 tepat pada waktunya.

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini, berisi tahapan pelaksanaan survei meliputi tahap persiapan, penetapan jumlah responden, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil pelaksanaan survei. Semua tahapan Survei Kepuasan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta Tahun 2024 telah mengacu dan berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kami sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei ini, baik dari kalangan internal maupun eksternal. Semoga laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi peningkatan kualitas pelayanan UPN Veteran Yogyakarta.

Yogyakarta, September 2024
Rektor UPN Veteran Yogyakarta

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
C. Maksud Dan Tujuan.....	5
D. Sasaran.....	6
BAB II METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	7
A. Periode Survei.....	7
B. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
C. Metode Survei.....	8
E. Metode Pengumpulan Data.....	9
F. Metode Pengolahan Data.....	10
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA.....	14
A. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
BAB IV DESKRIPSI HASIL ANALISIS.....	17
A. Analisis Kelebihan Dan Kelemahan.....	17
B. Rencana Tindak Lanjut.....	18
BAB V KESIMPULAN.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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. Sebagai institusi yang menjadi rumah bagi para sivitas akademika dari berbagai latar belakang, UPN Veteran Yogyakarta berupaya terus meningkatkan mutu layanannya dalam rangka menciptakan suasana akademik yang berkualitas, profesional, kondusif, dan sesuai dengan kebutuhan serta perkembangan zaman.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemangku kepentingan 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 juga dipandang sebagai cara efektif untuk mendapatkan umpan balik langsung dari para pemangku kepentingan yang bersifat transparan dan akuntabel. Dalam menjalankan Survei Kepuasan Masyarakat, UPN Veteran Yogyakarta berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. UPN Veteran Yogyakarta juga menggandeng Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sleman pada tahapan pengolahan dan interpretasi data, sehingga laporan yang disajikan diharapkan teruji validitasnya.

Survei ini melibatkan partisipasi aktif mahasiswa dari berbagai program studi dan orangtua mahasiswa. Data yang diperoleh dari survei ini diolah secara komprehensif dan dijaga kerahasiaannya, sehingga hasil akhirnya dapat memberikan gambaran yang obyektif mengenai kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan universitas.

Kualitas pelayanan yang diberikan UPN Veteran Yogyakarta sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di bidang akademik, diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sementara, penghitungan IKM berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan

Publik.

Selain itu, hasil dari survei ini akan menjadi bahan evaluasi bagi UPN Veteran Yogyakarta untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat juga menjadi acuan untuk merancang kebijakan dan strategi dalam memberikan layanan yang optimal. Dengan terselenggaranya Survei Kepuasan Masyarakat ini, UPN Veteran Yogyakarta berharap dapat terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan demi mewujudkan visi menjadi universitas pionir pembangunan yang dilandasi jiwa Bela Negara di era global.

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

C. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pemangku kepentingan UPN Veteran Yogyakarta, sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil survei juga dapat digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

Manfaat penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di UPN Veteran Yogyakarta antara lain:

1. Evaluasi Kinerja Layanan
Survei Kepuasan Masyarakat membantu universitas menilai kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa dan masyarakat.
2. Identifikasi Kelemahan dan Kelebihan
Melalui Survei Kepuasan Masyarakat, UPN Veteran Yogyakarta dapat mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang sudah baik serta masih memerlukan

perbaikan. Hal ini dapat membantu menentukan prioritas universitas dalam melakukan perbaikan penyelenggaraan layanan publik.

3. Peningkatan Kualitas Layanan

Dengan mengetahui hasil Survei Kepuasan Masyarakat, UPN Veteran Yogyakarta dapat mengambil kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan.

4. Akuntabilitas dan Transparansi

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu bentuk akuntabilitas dan transparansi UPN Veteran Yogyakarta sebagai badan publik. Langkah ini menunjukkan bahwa universitas bersifat terbuka terhadap masukan dan kritik, serta memiliki komitmen untuk terus memperbaiki diri, 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.

D. Sasaran

Sasaran kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

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.

BAB II METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Periode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta merupakan survei periodik, yakni survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dilakukan secara berkala dengan jangka waktu 12 bulan atau sekali per satu tahun.

Pengumpulan data dilakukan di masing-masing unit kerja di lingkungan UPN Veteran Yogyakarta saat jam layanan, yakni mulai pukul 08.00 WIB – 16.00 WIB. Responden selaku penerima layanan mengisi survei melalui *Google Form* yang sudah disediakan, sehingga hasilnya terekam secara otomatis melalui *Google Spreadsheet*.

Hasil analisa survei dapat digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan UPN Veteran Yogyakarta. Selain itu, hasil survei menjadi acuan bahan pembuatan kebijakan pelayanan publik pada tahun selanjutnya.

Tabel I
Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2024
2.	Pengumpulan Data	Januari-September 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2024

B. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPN Veteran Yogyakarta dengan membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta terdiri dari satu perwakilan di masing-masing fakultas di bawah koordinasi Bagian Kerja Sama dan Humas di Biro Akademik, Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta.

UPN Veteran Yogyakarta memiliki lima fakultas, terdiri dari Fakultas Teknologi Mineral (FTM), Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Fakultas Pertanian (FP), Fakultas

Teknik Industri (FTI), dan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP).

C. Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan 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.

Skala Likert diterapkan dalam 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 dimulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Adapun pembagian jawaban dibagi dalam empat kategori dengan bobot nilai masing-masing, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. Baik, diberi nilai persepsi 3
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

D. Metode Sampling

Menurut Sugiyono (2018:131) sampel penelitian adalah faktor dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Peneliti dapat menggunakan sampel apabila populasi dalam jumlah besar sehingga tidak memungkinkan untuk mempelajari semua populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Namun demikian, sampel yang diambil dari populasi harus bersifat representatif atau mewakili populasi tersebut.

Sementara itu, teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai *teknik*

sampling yang digunakan. Teknik *sampling* pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Sugiyono, 2018:80).

Adapun Survei Kepuasan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta menggunakan teknik *sampling, nonprobability sampling* yakni teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018:82).

Jenis *nonprobability sampling* yang dipilih yakni *quota sampling* yakni teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Jumlah kuota yang disediakan UPN Veteran Yogyakarta pada Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024, sebanyak 505 responden. Berikut demografi responden Survei Kepuasan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta:

Tabel II
Jenis Kelamin Responden

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	250 orang	49,50%
2.	Perempuan	255 orang	50,49%

Tabel III
Pekerjaan Responden

Nomor	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	Mahasiswa	395 orang	79,4%
2.	PNS	58 orang	10,8 %
3.	Karyawan Swasta	26 orang	4,8%
4.	Wirasaha	26 orang	4,8%

E. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta menggunakan kuesioner elektronik melalui *Google Form*, sehingga hasil pengisian kuesioner secara otomatis tersimpan di *spreadsheet* untuk analisis lebih lanjut.

Kuisisioner ini diberikan kepada pengguna layanan setelah mendapatkan layanan dari unit kerja yang memberikan layanan. Terdapat Sembilan unsur di dalam 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.

Tabel IV
Unsur-unsur Pelayanan Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Unsur	Unsur Pelayanan
Unsur 1	Persyaratan pelayanan
Unsur 2	Prosedur pelayanan
Unsur 3	Waktu penyelesaian
Unsur 4	Biaya 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

F. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data adalah serangkaian teknik yang digunakan untuk mengelola, menganalisis, dan menyajikan data yang diperoleh dari survei. Data yang dikumpulkan dari Survei Kepuasan Masyarakat harus diolah secara sistematis agar hasilnya dapat memberikan wawasan yang berguna untuk perbaikan layanan atau kebijakan.

Metode pengolahan data pada Survei Kepuasan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta Tahun 2024 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

UPN Veteran Yogyakarta juga menggandeng BPS Kabupaten Sleman pada tahapan pengolahan dan interpretasi data, sehingga laporan yang disajikan diharapkan teruji

validitasnya. Berikut tahapan pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta Tahun 2024:

1. Konversi Data

Langkah awal pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengkonversi data yang masih dalam bentuk kualitatif menjadi data kuantitatif sesuai dengan bobot nilai persepsi dari setiap unsur.

2. Menghitung Penimbang

Setiap pertanyaan survei, masing-masing unsur diberi nilai. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Adapun nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x}$$

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini, terdapat sembilan unsur yang digunakan, maka jumlah bobot dibagi sembilan unsur sehingga didapatkan angka 0,11.

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (karena terdapat sembilan unsur).

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan serta memberikan bobot yang berbeda terhadap setiap unsur yang dinilai lebih dominan dalam unit tersebut. Dengan catatan, jumlah bobot seluruh unsur tetap satu.

3. Menghitung Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner.

$$\text{Nilai Rata - rata per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai per Unsur}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$$

4. Menghitung Nilai Rata-rata Tertimbang (Nilai Indeks Unit Pelayanan per Unsur)

Nilai indeks per unsur dapat diperoleh dengan pendekatan nilai rata-rata tertimbang per unsur, dengan mengalikan nilai rata-rata per unsur terhadap nilai bobot rata-rata tertimbang.

$$\text{Nilai Rata-rata Tertimbang} = \text{Nilai Rata-rata per Unsur} \times \text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang}$$

5. Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan yang dalam hal ini disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dilakukan dengan cara pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM}' = \frac{\text{Jumlah dari Nilai per Unsur}}{\text{Jumlah Unsur yang Terisi}} \times \text{Bobot Nilai per Unsur}$$

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

$$\text{IKM} = \text{IKM}' \times 25$$

Nilai IKM dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan yang diberikan suatu instansi atau lembaga sebagai unit penyelenggara pelayanan publik berdasarkan Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Tabel V
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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh melalui pengolahan data yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat meliputi lima tahapan, yakni:

1. Konversi data
2. Menghitung penimbang
3. Menghitung nilai rata-rata per unsur pelayanan
4. Menghitung nilai rata-rata tertimbang (nilai indeks unit pelayanan per unsur)
5. Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel VI
Kolom Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1									
2									
3									
505									
Σ Nilai per unsur									
NRR per unsur									
NRR tertimbang per unsur									
IKM									

Keterangan:

NRR : Nilai rata-rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

*) : IKM' atau jumlah NRR tertimbang

***) : IKM' x 25

1. Σ nilai per unsur

Berdasarkan perhitungan jawaban responden yang telah dikonversi menjadi, diperoleh Σ nilai per unsur sebagai berikut:

Tabel VI
 Σ Nilai per Unsur Pelayanan

Σ Nilai per unsur	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1630	1616	1573	1604	1610	1611	1651	1565	1635

2. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Selanjutnya, mencari nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan membagi Σ nilai per unsur pelayanan dengan jumlah kuesioner yang terisi, maka diperoleh hasil sebagaimana tertera dalam Tabel VII.

$$\text{Nilai Rata - rata per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai per Unsur}}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$$

Tabel VII
Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan

NRR per unsur	Nilai rata-rata per unsur pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	3,22	3,2	3,11	3,17	3,18	3,19	3,26	3,09	3,23

3. Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan

Pengolahan data dilanjutkan dengan mencari nilai rata-rata tertimbang per unsur, dengan mengalikan nilai rata-rata per unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang, dalam survei ini yakni 0,11. Maka diperoleh hasil sebagaimana tertera dalam tabel VIII.

$$\text{Nilai Rata-rata Tertimbang} = \text{Nilai Rata-rata per Unsur} \times \text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang}$$

Tabel VIII
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan

NRR tertimbang per unsur/IKM'	Nilai rata-rata per unsur pelayanan									Total IKM'
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	0,35	0,35	0,34	0,35	0,35	0,35	0,35	0,34	0,35	3,157

4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil perhitungan IKM' di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \text{IKM}' \times 25$$

Dengan demikian, diperoleh hasil **IKM yakni $3,157 \times 25 = 78,93$** . Mengacu kepada Tabel V tentang Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, maka kinerja pelayanan UPN Veteran Yogyakarta masuk dalam **kategori BAIK dengan IKM 78,93**.

BAB IV
DESKRIPSI HASIL ANALISIS

A. Analisis Kelebihan dan Kelemahan

Hasil survei menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan UPN Veteran Yogyakarta mendapatkan nilai 78,93 atau masuk dalam kategori baik (B). Hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat juga menjabarkan kualitas masing-masing unsur pelayanan.

Tabel IX
Indeks Kepuasan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta Tahun 2024

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Σ Nilai per unsur	1630	1616	1573	1604	1610	1611	1651	1565	1635	
NRR per unsur	3,22	3,2	3,11	3,17	3,18	3,19	3,26	3,09	3,23	
NRR per unsur konversi	80,69	80	77,87	79,40	79,70	79,75	81,73	77,47	80,94	
Mutu layanan per unsur	B	B	B	B	B	B	B	B	B	
NRR tertimbang per unsur	0,35	0,35	0,34	0,35	0,35	0,35	0,35	0,34	0,35	IKM* 3,157
IKM	78,93 (B)									

Dari total sembilan unsur pelayanan yang dinilai, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, UPN Veteran Yogyakarta mendapatkan nilai baik (B) dalam semua unsur layanan.

Adapun kekuatan UPN Veteran Yogyakarta dalam memberikan pelayanan bagi sivitas akademika adalah dari segi kesopanan dan keramahan petugas pemberi layanan. Hal ini ditunjukkan dengan raihan skor tertinggi yakni 81,73 (B).

Sebaliknya, ada sejumlah aspek yang membutuhkan perbaikan, utamanya dari sisi kualitas sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan pada UPN Veteran Yogyakarta. Kondisi ini ditunjukkan dari skor pada unsur tersebut yang paling rendah, yakni 77,47 (B).

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, menjadi tolak ukur dan gambaran tingkat kepuasan pemangku kepentingan UPN Veteran Yogyakarta, sebagai pengguna layanan. Hasil survei akan digunakan sebagai acuan dasar penyusunan kebijakan terkait layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan UPN Veteran Yogyakarta.

Unsur sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan pada UPN Veteran Yogyakarta, akan menjadi prioritas utama perbaikan layanan, karena memperoleh nilai paling rendah. Perbaikan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana layanan yang memadai, serta memperbaiki standar operasional dan penetapan alur pelayanan sehingga dapat dihasilkan produk layanan yang berkualitas.

BAB V KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta Tahun 2024, sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di UPN Veteran Yogyakarta secara umum mencerminkan kualitas **BAIK**, berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **78,93**, atau masuk dalam kategori baik (B) pada Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Sebanyak sembilan unsur pelayanan yang diukur dalam survei ini, menunjukkan kualitas **BAIK**.
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai indeks tertinggi yakni pelayanan dari petugas pemberi layanan bagi sivitas akademika dari segi kesopanan dan keramahan. Hal ini ditunjukkan dengan raihan skor tertinggi yakni **81,73 (B)**.
4. Sebaliknya, aspek kualitas sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan pada UPN Veteran Yogyakarta, masih membutuhkan perbaikan. Kondisi ini ditunjukkan dari skor pada unsur tersebut yang paling rendah, yakni **77,47 (B)**.

Yogyakarta, September 2024
Rektor UPN Veteran Yogyakarta



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner *Online*

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta 2024

Mohon kesediaan Saudara untuk dapat mengisi

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta 2024 sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang Saudara miliki.

Keterangan: Kuesioner ini bersifat tertutup. Segala data identitas maupun hasil kuesioner Anda bersifat rahasia dan terlindungi keamanannya. Mohon diisi dengan baik dan jujur karena hasil kesimpulan kuesioner ini akan digunakan untuk perbaikan layanan universitas.

 Penyimpanan dinonaktifkan

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Nama *

Jawaban Anda

Usia *

Jawaban Anda

2. Jawaban Responden

Tanggal	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Bagaimana pendapat s	Bagaimana pemahaman s	Bagaimana pendapat s	Bagaimana pendapat s	Bagaimana pendapat s	Bagaimana pendapat s
7/19/2024	14.33.19 Anella	15	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	14.11.57 Henny Dylia	16	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sangat Sesuai	Sangat mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	14.13.38 Fekella	16	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	14.14.26 Elizabeth W	16	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sangat Sesuai	Sangat mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	14.15.06 Nazmi	16	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sangat Sesuai	Sangat mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	14.21.41 Ayana	16	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sangat Sesuai	Sangat mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	14.36.21 Zahwa	16	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sangat Sesuai	Sangat mudah	Sangat Cepat	Murah	Sangat sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	15.12.17 Lareat	17	Laki-laki	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Sangat mudah	Sangat Cepat	Murah	Sangat sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	15.26.03 Iyha	17	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	15.32.17 Tania	17	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Murah	Sangat sesuai	Kompeten
7/19/2024	15.33.38 Aci	17	Laki-laki	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Kompeten
7/19/2024	15.34.42 Jeremy	17	Laki-laki	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	15.47.08 Riana	17	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	15.53.23 Anisa	17	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	11.00.12 Nira	17	Laki-laki	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Kompeten
7/19/2024	11.06.13 Rania	17	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sangat sesuai	Kompeten
7/19/2024	11.07.12 Lira	17	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sangat sesuai	Kompeten
7/19/2024	11.08.08 Aze	17	Laki-laki	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Sangat mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	11.08.56 Rivald	17	Laki-laki	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	11.09.43 Livia	17	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	11.12.15 Livia	17	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	11.13.09 Otis	17	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	11.13.95 Devita	17	Laki-laki	PELAJARMAHASISWA	Sangat Sesuai	Sangat mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	14.12.40 Fikah Dhea	17	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sangat Sesuai	Sangat mudah	Sangat Cepat	Murah	Sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	14.15.50 Oktavia	17	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sangat Sesuai	Sangat mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	14.22.20 Natasya	17	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	14.22.59 Aghendi	17	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	14.23.39 Flora	17	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	14.35.45 Fifi	17	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sangat Sesuai	Sangat mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	15.14.19 Riana	16	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	15.22.57 Elan	16	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	15.33.35 Kasha Abnur Prodana	16	Laki-laki	WIRASALAH	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	15.34.35 Dania	16	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	15.40.09 Nana	16	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	15.45.82 Rio	16	Laki-laki	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	15.51.08 Yana	16	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	15.54.36 Aurelia	16	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	11.02.29 Lu	16	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	13.48.51 Fauzi Nafesael	16	Laki-laki	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	13.48.00 Dbi	16	Laki-laki	PELAJARMAHASISWA	Sangat Sesuai	Kurang mudah	Cepat	Cukup mahal	Sesuai	Kompeten
7/19/2024	14.06.10 Daffa	16	Laki-laki	PELAJARMAHASISWA	Sesuai	Kurang mudah	Kurang cepat	Cukup mahal	Sesuai	Sangat kompeten
7/19/2024	14.38.27 Sherissa	16	Perempuan	PELAJARMAHASISWA	Sangat Sesuai	Sangat mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten

3. Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
SUM Nilai Per Unsar	1630	1616	1573	1604	1610	1611	1651	1565	1635	
NRR Per Unsar	3,227722772	3,2	3,114851485	3,176237624	3,188118812	3,19009901	3,209309931	3,099009901	3,237623762	
NRR Tertimbang Per Unsar	0,355049505	0,352	0,342833663	0,349396136	0,350693069	0,350910891	0,359823762	0,340891089	0,356138614	
IKM										78.93316832