



DIKTISAINTEK
BERDAMPAK



UPN
"Veteran"
Yogyakarta

LAPORAN
**SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT**

2026

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 2026 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 disusun untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh UPN Veteran Yogyakarta pada tahun 2026, sekaligus menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan berkelanjutan bagi kualitas pelayanan publik di lingkungan universitas.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kami sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun 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, hingga penyusunan laporan ini. Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 ini dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi peningkatan kualitas pelayanan UPN Veteran Yogyakarta.

Yogyakarta, 10 September 2026

Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan,
Alumni, dan Kerja Sama



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

NIP 19700711 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	10
3.1 Pengolahan Data	10
3.2 Analisis Survei	10
3.2.1 Survei Kepuasan Masyarakat	10
3.2.2 Presentase Kepuasan Masyarakat	13
3.2.3 Kekuatan dan Kelemahan Unsur Pelayanan.....	14
3.2.4 Kekuatan Unsur Pelayanan UPN Veteran Yogyakarta.....	16
3.2.5 Kelemahan Unsur Pelayanan UPN Veteran Yogyakarta	16
3.2.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	17
BAB IV	19
4.1 Kesimpulan	19
4.2 Rekomendasi.....	20





DAFTAR TABEL

Tabel 1. Unsur-unsur Pelayanan 5

Tabel 2. Skoring Unsur Pelayanan..... 11

Tabel 3. Presentase Survei Pelayanan Tahun 2026..... 14

Tabel 4. Kekuatan & Kelemahan Unsur Pelayanan..... 15

Tabel 5. Skor Indeks Kepuasan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta 17



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Veteran Yogyakarta, sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di bidang pendidikan tinggi, terus berkomitmen menghadirkan layanan yang berkualitas bagi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra kerja sama, maupun masyarakat umum yang berinteraksi dengan berbagai unit layanan di lingkungan universitas. Memasuki tahun 2026, tuntutan terhadap mutu layanan publik semakin tinggi, seiring dengan berkembangnya ekosistem layanan digital, meningkatnya jumlah pemangku kepentingan yang dilayani, serta harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses.

Untuk mengetahui sejauh mana harapan tersebut telah terpenuhi, UPN Veteran Yogyakarta kembali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik pada tahun 2026. Pelaksanaan survei ini menjadi langkah strategis bagi universitas untuk mengevaluasi kinerja layanan yang telah berjalan sepanjang tahun, sekaligus memetakan area-area yang masih memerlukan perhatian dan perbaikan.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan metode yang sudah teruji untuk mengukur persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh suatu instansi. UPN Veteran Yogyakarta secara konsisten melaksanakan SKM setiap tahun sebagai bagian dari siklus evaluasi dan perbaikan mutu layanan yang berkelanjutan. Pada pelaksanaan tahun 2026, survei ini kembali didesain menggunakan metode yang terstandar, alat ukur yang valid, serta analisis yang mendalam, dengan harapan dapat menghasilkan rekomendasi yang benar-benar dapat ditindaklanjuti untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

Sebagai institusi pendidikan tinggi yang memiliki tanggung jawab besar dalam melayani sivitas akademika, alumni, mitra, dan masyarakat umum, UPN Veteran Yogyakarta berupaya memastikan setiap layanan yang diberikan selaras dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan responsivitas. Kondisi ini semakin relevan pada tahun 2026, mengingat pola interaksi pengguna layanan yang

semakin beragam, mulai dari layanan tatap muka hingga layanan berbasis daring, sehingga pelaksanaan SKM menjadi instrumen penting untuk memetakan persepsi, kebutuhan, serta tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan, mulai dari kemudahan prosedur, ketepatan waktu, kewajaran biaya, sarana prasarana, hingga kompetensi dan perilaku petugas.

Lebih jauh, SKM tidak hanya berfungsi sebagai sarana evaluasi tahunan, tetapi juga menjadi landasan dalam menyusun kebijakan strategis dan inovasi layanan ke depan. Hasil survei tahun 2026 diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai capaian yang perlu dipertahankan, sekaligus kelemahan yang harus segera diperbaiki, sehingga proses pengambilan keputusan di lingkungan universitas dapat lebih terarah dan berbasis data. Dengan demikian, pelaksanaan SKM tahun ini menjadi bagian dari komitmen berkelanjutan UPN Veteran Yogyakarta dalam mewujudkan tata kelola perguruan tinggi yang baik, sekaligus mendukung pencapaian visi sebagai universitas yang unggul, berdaya saing, dan berkarakter bela negara.

Dengan demikian, hasil survei tahun 2026 ini diharapkan dapat menjadi pijakan strategis bagi UPN Veteran Yogyakarta dalam terus mengembangkan layanan yang lebih inovatif, inklusif, dan relevan dengan kebutuhan pengguna, sejalan dengan dinamika kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman yang terus bergerak cepat.

1.2 Tujuan

Tujuan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026, antara lain:

1. Evaluasi Kinerja Layanan

Survei Kepuasan Masyarakat membantu universitas untuk menilai kualitas layanan yang diberikan kepada pihak terkait/ *stakeholder* sepanjang tahun 2026.

2. Identifikasi Kelebihan dan Kekurangan

Melalui SKM, UPN Veteran Yogyakarta dapat mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan penyelenggaraan layanan publik.

3. Peningkatan Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil SKM, UPN Veteran Yogyakarta dapat menetapkan kebijakan untuk memperbaiki dan terus meningkatkan kualitas layanan.

4. Akuntabilitas dan Transparansi

SKM merupakan wujud akuntabilitas dan transparansi UPN Veteran Yogyakarta sebagai badan publik, sekaligus menunjukkan keterbukaan universitas terhadap masukan dan kritik demi peningkatan kepercayaan pemangku kepentingan.

5. Perencanaan Kebijakan

Hasil SKM 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 2026, antara lain:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong UPN Veteran Yogyakarta sebagai penyelenggara layanan untuk terus meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat;
3. Mendorong UPN Veteran Yogyakarta untuk mengembangkan inovasi layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan sepanjang tahun 2026.

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. Kesembilan unsur ini tidak berubah dari beberapa tahun sebelumnya, karena merupakan acuan baku secara nasional, 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;
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. Sarana mengacu pada 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 tahun 2026 tetap mencakup seluruh aspek layanan yang relevan, sehingga 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, dan 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 tahun 2026 diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang pengalaman dan kepuasan pengguna, serta masukan yang konstruktif bagi 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 tahun 2026.

2.1.3 Penentuan Sampel dan Responden

Penentuan jumlah sampel yang tepat sangat penting agar dapat mewakili populasi secara proporsional dan menghasilkan kesimpulan yang valid. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2026 dilaksanakan dengan melibatkan responden yang merupakan pengguna layanan pada UPN Veteran Yogyakarta. Mengingat populasi pengguna layanan sangat besar dan beragam, mulai dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, hingga mitra kerja sama, 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 = skor Z berdasarkan tingkat kepercayaan = 95% $\rightarrow Z = 1,96$

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

e = 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. Pada pelaksanaan survei tahun 2026, jumlah responden yang berhasil dihimpun mencapai **813** orang. Angka ini jauh melampaui jumlah minimum sampel yang disyaratkan oleh Rumus Cochran, bahkan meningkat signifikan dibandingkan jumlah responden tahun 2025 sebanyak 606 orang. Peningkatan partisipasi ini menunjukkan semakin tingginya kesadaran dan keterlibatan masyarakat pengguna layanan UPN Veteran Yogyakarta dalam memberikan umpan balik, sehingga hasil survei tahun 2026 dapat semakin diandalkan sebagai representasi kondisi layanan yang sesungguhnya.

2.1.4 Pengambilan Data

Survei untuk pengambilan data responden pada tahun 2026 dilaksanakan dari bulan Januari hingga Agustus 2026, dengan subjek sasaran adalah seluruh masyarakat atau pengguna layanan UPN Veteran Yogyakarta. Rentang waktu pengambilan data yang lebih panjang dibandingkan tahun 2025 ini dirancang agar survei dapat menjangkau lebih banyak pengguna layanan, sehingga menghasilkan hasil lebih komprehensif dan mencerminkan pengalaman layanan sepanjang tahun berjalan. Data survei diperoleh dengan mendistribusikan tautan kuesioner SKM secara langsung maupun melalui layanan akses daring.

Deskripsi	Jumlah data masuk	Kriteria		
		Lengkap	Duplikasi data	Data diolah
Responden	813	813	-	813

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. Pada tahun 2026, tidak ditemukan data duplikat, sehingga seluruh 813 responden yang mengisi kuesioner secara lengkap dapat diolah sepenuhnya sebagai bahan analisis.

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, 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 tetap 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 2026, pelaksanaan survei tetap 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/SKM_UPNVY_2026. Pembaruan tautan ini dilakukan menyesuaikan siklus survei tahun berjalan, namun struktur dan substansi instrumen tetap dijaga konsistensinya dengan tahun-tahun sebelumnya.

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.

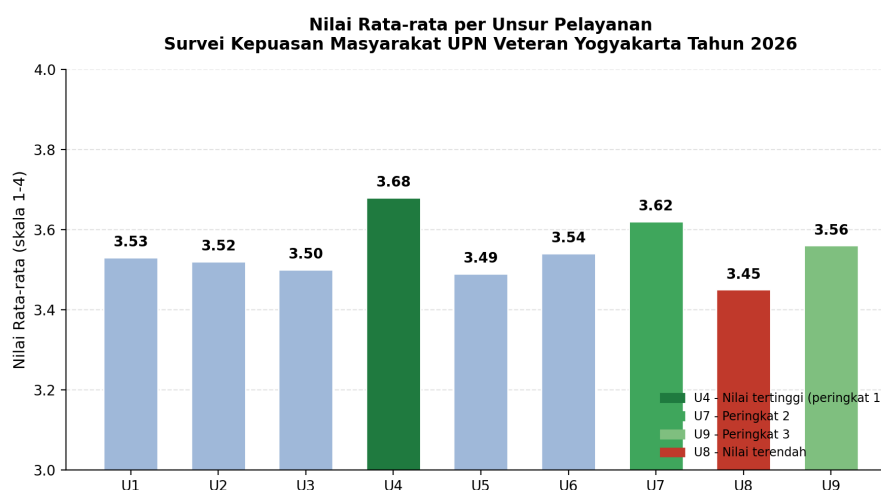
Berdasarkan pengolahan data terhadap 813 responden, survei tahun 2026 menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada masing-masing unsur pelayanan, serta nilai skor keseluruhan layanan UPN Veteran Yogyakarta. Hasil survei terhadap 9 (sembilan) unsur yang dikaji menunjukkan nilai unsur pelayanan secara terperinci, beserta skor unit pelayanan, sebagaimana dirangkum pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Skoring Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Skor (indeks)
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dan jenis pelayanan	3,53	0,39
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,52	0,39
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,50	0,39
U4	Kewajaran biaya dan tarif pelayanan	3,68	0,41
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dan hasil yang diberikan	3,49	0,39
U6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan	3,54	0,39

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Nilai Skor (indeks)
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,62	0,40
U8	Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan	3,45	0,38
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan di UPN Veteran Yogyakarta	3,56	0,40

Dibandingkan dengan hasil tahun 2025, terlihat adanya pergeseran komposisi unsur pelayanan yang paling unggul. Jika pada tahun 2025 unsur penanganan pengaduan (U9) menempati posisi tertinggi, maka pada tahun 2026 posisi tersebut digantikan oleh unsur kewajaran biaya dan tarif pelayanan (U4) dengan nilai 3,68, yang mengindikasikan bahwa kebijakan tarif layanan UPN Veteran Yogyakarta semakin dirasakan wajar dan terjangkau oleh masyarakat pengguna layanan. Unsur perilaku petugas dalam pelayanan (U7) menyusul di peringkat kedua dengan nilai 3,62, sementara unsur penanganan pengaduan (U9) tetap konsisten berada pada jajaran unsur terbaik di peringkat ketiga dengan nilai 3,56. Sebaliknya, unsur kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (U8) masih menjadi unsur dengan nilai terendah pada tahun 2026, dengan nilai skor (indeks) maksimal 0,38, sehingga tetap menjadi prioritas utama untuk perbaikan.



3.2.2 Presentase Kepuasan Masyarakat

Persentase nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPN Veteran Yogyakarta dengan 9 (sembilan) unsur pelayanan pada tahun 2026 ditampilkan pada Tabel 3. Berdasarkan tabel tersebut, nilai persentase tertinggi berasal dari unsur U4 (Kewajaran biaya dan tarif pelayanan), dengan 553 responden (68,02%) memilih jawaban sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan biaya dan tarif layanan UPN Veteran Yogyakarta pada tahun 2026 dinilai paling memuaskan dibandingkan unsur lainnya, sejalan dengan berbagai upaya universitas dalam menjaga transparansi dan kewajaran struktur biaya layanan.

Unsur perilaku petugas dalam pelayanan (U7) turut menunjukkan capaian yang tinggi, dengan 507 responden (62,36%) menyatakan sangat setuju, mencerminkan konsistensi keramahan dan profesionalisme petugas layanan. Sementara itu, unsur penanganan pengaduan pengguna layanan (U9) tetap berada pada jajaran unsur dengan penilaian positif tertinggi, dengan 464 responden (57,07%) menyatakan sangat setuju.

Di sisi lain, frekuensi jawaban kurang memuaskan (nilai 2) paling banyak ditemukan pada unsur U8 (Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan), dengan 50 responden (6,15%) yang hanya memilih jawaban kurang setuju. Meskipun proporsi ini menurun dibandingkan tahun 2025 (8,91%), unsur ini tetap menjadi catatan penting bagi UPN Veteran Yogyakarta untuk terus memperbaiki fasilitas penunjang layanan.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar layanan UPN Veteran Yogyakarta pada tahun 2026 memperoleh ulasan yang semakin positif dari masyarakat, meskipun ruang perbaikan pada unsur sarana dan prasarana penunjang pelayanan masih perlu menjadi perhatian bersama.

Tabel 3. Presentase Survei Pelayanan Tahun 2026

No	Unsur Pelayanan	Nilai Presentase Persepsi							
		1		2		3		4	
		f	%	f	%	f	%	f	%
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dan jenis pelayanan	0	0%	8	0,98%	366	45,02%	439	54%
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	0	0%	12	1,48%	366	45,02%	435	53,51%
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	0	0%	15	1,85%	377	46,37%	421	51,78%
U4	Kewajaran biaya dan tarif pelayanan	0	0%	0	0%	260	31,98%	553	68,02%
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara standar pelayanan dan hasil yang diberikan	0	0%	10	1,23%	395	48,59%	408	50,18%
U6	Kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan	0	0%	7	0,86%	360	44,28%	446	54,86%
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan	0	0%	3	0,37%	303	37,27%	507	62,36%
U8	Kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan	0	0%	50	6,15%	347	42,68%	416	51,17%
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan di UPN Veteran Yogyakarta	0	0%	9	1,11%	340	41,82%	464	57,07%

3.2.3 Kekuatan dan Kelemahan Unsur Pelayanan

Analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2026 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, sekaligus menjadi dasar penyusunan prioritas perbaikan pada tahun berikutnya

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.

Pemetaan kategori kekuatan dan kelemahan dilakukan berdasarkan nilai rata-rata tertinggi dan nilai rata-rata terendah dari instrumen survei. Pada tahun 2026, tiga unsur dengan nilai rata-rata tertinggi secara berurutan adalah unsur kewajaran biaya dan tarif pelayanan (U4) dengan nilai 3,68, unsur perilaku petugas dalam pelayanan (U7) dengan nilai 3,62, dan unsur penanganan pengaduan pengguna layanan (U9) dengan nilai 3,56. Ketiga unsur ini dikelompokkan sebagai kekuatan utama yang perlu terus dijaga dan dikembangkan.

Sebaliknya, unsur dengan nilai rata-rata terendah pada tahun 2026 tetap ditempati oleh unsur kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan (U8) dengan nilai 3,45, sehingga unsur ini dikelompokkan sebagai kelemahan yang membutuhkan evaluasi dan perbaikan lebih lanjut. Ringkasan pemetaan kekuatan dan kelemahan layanan UPN Veteran Yogyakarta tahun 2026 disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Kekuatan & Kelemahan Unsur Pelayanan

Kekuatan		
Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U4	Kewajaran biaya dan tarif pelayanan	3,68
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 2026, kekuatan utama layanan UPN Veteran Yogyakarta terdapat pada unsur kewajaran biaya dan tarif pelayanan. Masyarakat pengguna layanan menilai bahwa struktur biaya yang diterapkan universitas semakin transparan, proporsional, dan sesuai dengan manfaat layanan yang diterima. Persepsi positif ini tidak lepas dari upaya berkelanjutan UPN Veteran Yogyakarta dalam menjaga kewajaran tarif di tengah kebutuhan pengembangan layanan yang terus meningkat.

Kekuatan berikutnya tetap ditemukan pada sikap atau perilaku petugas dalam layanan, yang tercermin dari keramahan, kesopanan, serta kesediaan petugas membantu pengguna layanan dengan sepenuh hati. Responden menilai bahwa petugas mampu memberikan perhatian secara personal, menjaga etika komunikasi, dan menciptakan suasana yang nyaman dalam proses pelayanan, sebuah capaian yang konsisten dipertahankan sejak tahun-tahun sebelumnya.

Unsur penanganan pengaduan pengguna layanan juga tetap menjadi salah satu kekuatan layanan UPN Veteran Yogyakarta pada tahun 2026. Setiap pengaduan yang masuk terus dianalisis secara menyeluruh, sehingga solusi yang ditawarkan benar-benar menyelesaikan permasalahan hingga tuntas. Proses penyelesaian yang terarah ini turut memperkuat rasa percaya dan kepuasan pengguna terhadap institusi.

Secara keseluruhan, kekuatan-kekuatan ini mencerminkan komitmen UPN Veteran Yogyakarta dalam menyediakan layanan yang berkualitas dari berbagai aspek, sekaligus menjadi dasar penting untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas layanan pada tahun-tahun mendatang.

3.2.5 Kelemahan Unsur Pelayanan UPN Veteran Yogyakarta

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2026, unsur sarana dan prasarana penunjang pelayanan masih tercatat memiliki nilai IKM terendah dibandingkan unsur lainnya, meskipun terdapat sedikit perbaikan proporsi jawaban kurang memuaskan dibandingkan tahun 2025. Kondisi ini

mengindikasikan bahwa upaya perbaikan yang telah dilakukan sepanjang tahun belum sepenuhnya menjawab seluruh kebutuhan pengguna layanan.

Beberapa responden masih menilai bahwa terdapat fasilitas yang belum sepenuhnya nyaman, seperti ruang tunggu, area parkir, dan infrastruktur teknologi informasi yang perlu terus ditingkatkan agar layanan lebih cepat dan stabil, terutama seiring dengan semakin banyaknya pengguna layanan yang mengandalkan akses digital dalam berinteraksi dengan universitas. Perbaikan pada aspek sarana prasarana ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta memberikan pengalaman layanan yang lebih optimal bagi masyarakat pada periode berikutnya.

3.2.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil survei kepuasan masyarakat UPN Veteran Yogyakarta tahun 2026 secara keseluruhan menggunakan standar kategori pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang sama dengan tahun-tahun sebelumnya. Dengan menggunakan dasar Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, skor (indeks) kepuasan meningkat dari 88,25 pada tahun 2025 menjadi 88,58 pada tahun 2026, dengan kategori mutu pelayanan yang tetap dipersepsikan Sangat Baik (kategori A). Dengan demikian, terdapat kenaikan nilai indeks sebesar 0,33 poin dibandingkan tahun sebelumnya.

Tabel 5. Skor Indeks Kepuasan Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta

Deskripsi	Nilai	
	2025	2026
Nilai Interval (NRR tertimbang per unsur x25)	88,25	88,58
Mutu Pelayanan	A	A
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik	Sangat Baik

Peningkatan skor ini menegaskan bahwa upaya perbaikan layanan yang dilakukan UPN Veteran Yogyakarta sepanjang tahun 2025 hingga 2026 membuahkan hasil yang positif. Konsistensi kategori **Sangat Baik** selama 2 (dua) tahun berturut-turut menjadi indikasi bahwa fondasi mutu layanan universitas telah terbangun dengan cukup baik, sementara ruang perbaikan pada unsur-unsur tertentu, khususnya sarana dan prasarana, tetap perlu menjadi perhatian bersama agar peningkatan skor dapat terus berlanjut secara berkelanjutan pada tahun-tahun berikutnya.

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.

Hasil survei kepuasan masyarakat UPN Veteran Yogyakarta tahun 2026 menunjukkan peningkatan indeks kepuasan menjadi 88,58, dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 88,25, sehingga terdapat kenaikan pencapaian skor sebesar 0,33 poin. Meskipun kenaikan ini bersifat moderat, capaian tersebut berhasil mempertahankan kategori mutu pelayanan Sangat Baik (A) selama dua tahun berturut-turut.

Perubahan yang cukup menarik pada tahun 2026 adalah bergesernya unsur dengan capaian tertinggi, dari unsur penanganan pengaduan pengguna layanan (2025) menjadi unsur kewajaran biaya dan tarif pelayanan, yang disusul oleh unsur perilaku petugas dalam pelayanan di peringkat kedua, dan unsur penanganan pengaduan yang tetap konsisten berada di peringkat ketiga. Sementara itu, unsur kualitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan masih menjadi catatan utama karena berada pada posisi terendah, meskipun menunjukkan sedikit perbaikan dibandingkan tahun sebelumnya.

Secara umum, hasil survei ini menggambarkan bahwa terdapat peningkatan mutu pelayanan yang dirasakan oleh *stakeholder* UPN Veteran Yogyakarta sepanjang tahun 2026, meskipun masih terdapat ruang perbaikan yang perlu ditindaklanjuti. Ke depannya, UPN Veteran Yogyakarta akan terus berupaya meningkatkan mutu layanan yang lebih inovatif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

4.2 Rekomendasi

Analisis hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2026 ini memberikan sejumlah rekomendasi yang dapat ditindaklanjuti, 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.

Aspek dengan nilai tertinggi pada tahun 2026 adalah kewajaran biaya dan tarif pelayanan (3,68), yang perlu terus dipertahankan melalui kebijakan tarif yang tetap transparan dan proporsional. Unsur perilaku petugas dalam pelayanan (3,62) dan penanganan pengaduan pengguna layanan (3,56) turut menjadi kekuatan yang perlu dijaga melalui pelatihan pelayanan prima secara berkelanjutan serta pemeliharaan sistem penanganan pengaduan yang responsif.

Sementara itu, nilai terendah masih tercatat pada unsur sarana dan prasarana penunjang pelayanan (3,45), sehingga tetap menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, antara lain melalui optimalisasi fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan area parkir, serta peningkatan infrastruktur teknologi informasi guna mendukung layanan yang lebih cepat, stabil, dan mudah diakses secara daring maupun luring.

Selain itu, aspek kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu penyelesaian, kesesuaian produk pelayanan, dan kompetensi petugas dinilai sudah baik dan relatif stabil, namun tetap memerlukan penyempurnaan berkelanjutan agar semakin sederhana, transparan, dan ramah pengguna. Dengan demikian, hasil survei tahun 2026 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 menuju tahun-tahun berikutnya.