

2020

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang prima kepada seluruh pengguna layanan. Salah satu upaya pimpinan universitas adalah dengan menerapkan budaya kerja PIKIR (Profesional, Integritas, Kejuangan, Inovatif, dan Responsif). Budaya kerja PIKIR ini menjadi landasan bersikap dan berperilaku bagi semua pendidik dan tenaga kependidikan. Internalisasi budaya kerja ini menunjukkan komitmen Universitas Pembangunan Nasional Veteran terhadap mutu pelayanan publik.

Salah satu indikasi keberhasilan pelayanan publik adalah kepuasan dari para pengguna layanan atau stakeholder. Kepuasan stakeholder merupakan wujud akuntabilitas Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta sebagai kepanjangan tangan pemerintah yang bertugas melaksanakan pelayanan umum (*public service*), pelaksana pembangunan (*development*) dan pemberdayaan masyarakat (*empowerment*). Oleh karena itu, untuk dapat mengetahui keberhasilan universitas perlu dilakukan survey kepuasan stakeholder terhadap pelayanan publik yang telah diselenggarakan.

Berdasarkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal satu kali dalam satu tahun. Dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa penilaian kepuasan publik terdiri dari 9 unsur penilaian seperti mekanisme, waktu penyelesaian, biaya, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan. Berdasarkan latar belakang tersebut, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta sebagai perguruan tinggi negeri dibawah Kemdikbud bermaksud melakukan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik selama tahun 2019.

### B. Rumusan Masalah

Survei kepuasan masyarakat secara berkala terhadap layanan publik adalah suatu kewajiban sebagaimana tercantum dalam Permen PAN-RB Nomor 14 tahun

2017. Survei ini menghasilkan indeks kepuasan masyarakat yang menunjukkan bagaimana kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang pernah diterimanya hal ini sangat penting bagi universitas dalam upaya untuk selalu meningkatkan tingkat pelayanan. Adapun kegiatan ini akan difokuskan untuk menjawab pertanyaan berikut ini:

1. Berapa tingkat kepuasan stakeholders terhadap pelayanan publik di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta?
2. Indikator pelayanan apa yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan publik di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta?

### **C. Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dari kegiatan ini adalah mengukur tingkat kepuasan dari pemangku kepentingan (stakeholder) terhadap layanan publik yang diselenggarakan UPN Veteran Jakarta. Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan stakeholders terhadap pelayanan publik di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta?
2. Menganalisis indikator pelayanan yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan publik di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta?

### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan survei kepuasan masyarakat ini mencakup survey kepuasan layanan publik dari ... stakeholder yang meliputi sembilan unsur pelayanan survey sesuai Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang terdiri dari:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya / Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

## **BAB II**

### **METODE PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyusunan Kuesioner**

Kuesioner penelitian disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yang berisi parameter dan indikator kinerja pelayanan publik pada instansi pemerintah. Kuesioner mencakup pertanyaan dasar untuk mengidentifikasi tentang tingkat kepuasan responden atas kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan kepada stakeholder UPN Veteran Jakarta. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017, secara spesifik unsur-unsur indek kepuasan pelayanan publik tersebut adalah:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

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.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 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

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan prasarana

Sarana 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).

## B. Pengolahan Data

Kuesioner dalam survey ini menggunakan Skala Likert yang terdiri dari 5 skala yaitu:

<u>Kepuasan Stakeholder</u>	<u>Skala</u>
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Cukup Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

N = Bobot nilai per unsur

Sesuai dengan jumlah unsur yang diukur dalam survey ini yaitu 9, maka nilai bobot untuk setiap unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{1}{9} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total nilai unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

### C. Analisis Data

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 35 – 100, maka hasil penilaian untuk setiap unsur tersebut di atas dikonversikan dengan nilai konversi dasar 16,25 dan ditambah 18,75, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \times 16,25 + 18,75$$

Berikut ini Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai acuan penilaian akhir

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 1,80	35,00 - 48,00	E	<b>Tidak Baik</b>
2	1,81 - 2,60	48,01 - 61,00	D	<b>Kurang Baik</b>
3	2,61 - 3,40	61,01 - 74,00	C	<b>Cukup Baik</b>
4	3,41 - 4,20	74,01 - 87,00	B	<b>Baik</b>
5	4,21 - 5,00	87,01 - 100	A	<b>Sangat Baik</b>

## BAB III

### HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN

Dari Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah dilaksanakan pada tanggal 23 sampai 31 Oktober 2020 didapatkan hasil sebagai berikut:

#### A. Jumlah Responden Total

Jumlah responden survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah 1094 responden.

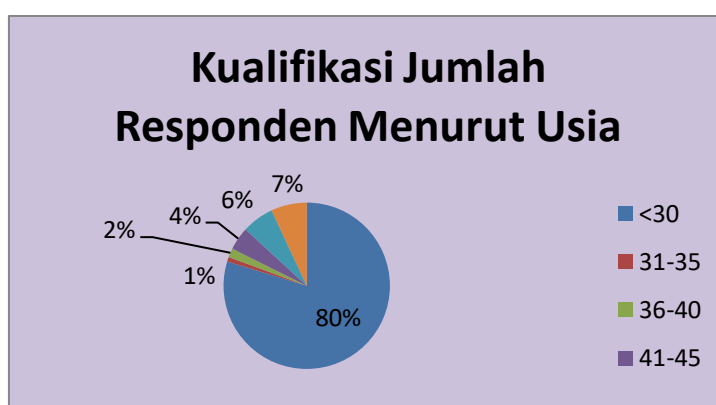
Terdiri dari stakeholder yaitu :

- 1) Mahasiswa
- 2) Dosen
- 3) Alumni
- 4) Pengguna Lulusan
- 5) Orang Tua / Wali
- 6) Masyarakat Umum

#### B. Klasifikasi Responden

##### a. Menurut Usia Responden

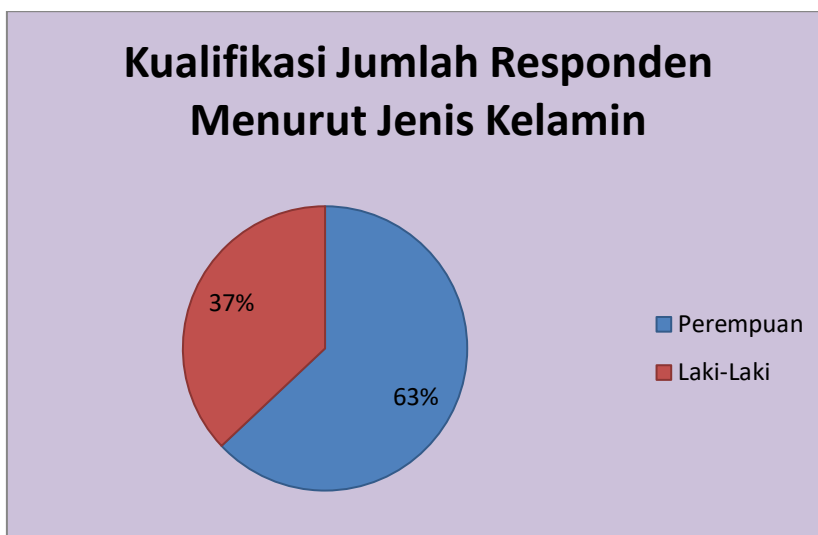
Usia	Jumlah	Persentase	Total Responden
<30	872	80%	1094
31-35	10	1%	
36-40	19	2%	
41-45	49	4%	
46-50	68	6%	
> 50	76	7%	
<b>Total</b>	<b>1094</b>	<b>100%</b>	



Gambar 1 : Grafik Jumlah Prosentase Responden Menurut Usia

**b. Menurut Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah
Perempuan	689
Laki-Laki	405



Gambar 2 : Grafik Jumlah Prosentase Responden Menurut Jenis Kelamin

**c. Menurut Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	Persentase	Total Responden
SD	2	0,2%	1094
SMP	5	0,5%	
SMA	350	32,0%	
S1	648	59,2%	
S2	78	7,1%	
S3	11	1,0%	
<b>Total</b>	<b>1094</b>	<b>100%</b>	

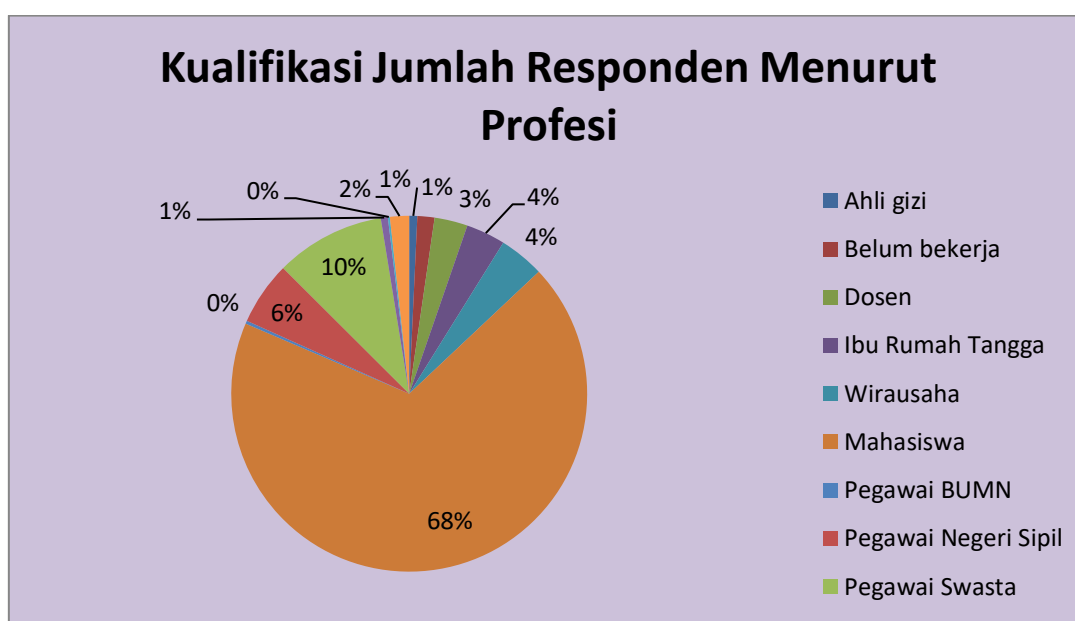


Gambar 3 : Grafik Jumlah Prosentase Responden Menurut Pendidikan



d. Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase	Total Responden
Ahli gizi	8	0,7%	1094
Belum bekerja	17	1,6%	
Guru / Dosen	33	3,0%	
Ibu Rumah Tangga	39	3,6%	
Wirausaha	45	4,1%	
Mahasiswa	749	68,5%	
Pegawai BUMN	3	0,3%	
Pegawai Negeri Sipil	63	5,8%	
Pegawai Swasta	109	10,0%	
Polri/TNI	7	0,6%	
Praktisi media	2	0,2%	
Lainnya	19	2%	
<b>Total</b>	<b>1094</b>	<b>100%</b>	



Gambar 4 : Grafik Jumlah Prosentase Responden Menurut Pekerjaan

### C. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat - UPN Veteran Jakarta

Dari hasil keseluruhan kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat yang terkumpul sesuai dengan jumlah responden maka dihasilkan nilai IKM total sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,73	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,63	B
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,37	C
4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3,13	C
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,58	B
6	Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	3,70	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,85	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,64	B
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,68	B
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,59</b>	<b>B</b>

Maka nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,73 \times 0,11) + (3,63 \times 0,11) + (3,37 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) + (3,58 \times 0,11) + (3,70 \times 0,11) + (3,85 \times 0,11) + (3,64 \times 0,11) + (3,68 \times 0,11) = \text{Nilai indeks adalah } 3,55$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Konversi Dasar =  $3,55 \times 16,25 + 18,75 = 77,10$
- Mutu pelayanan **B**
- Kinerja unit pelayanan **Baik**.

## D. Hasil Indeks Kepuasan Setiap Stakeholder

### 1) Hasil Indeks Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang masuk, jumlah mahasiswa UPN Veteran Jakarta yang mengisi kuesioner adalah 735 orang. Berikut adalah gambaran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh universitas:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,70	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,58	B
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,32	C
4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3,12	C
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,57	B
6	Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	3,71	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,87	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,63	B
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,68	B
Nilai rata-rata		<b>3,58</b>	<b>B</b>

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan universitas menunjukkan nilai rata-rata **3,58**. Setelah dikalikan Nilai Konversi Dasar, nilainya akhirnya adalah **76,84**, termasuk kualifikasi mutu pelayanan **B (Baik)**.

### 2) Hasil Indeks Kepuasan Dosen

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang masuk, jumlah dosen UPN Veteran Jakarta yang mengisi kuesioner adalah 35 orang. Berikut adalah gambaran kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan oleh universitas:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,57	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,54	B
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,14	C
4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3,31	C
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,43	B
6	Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	3,29	C

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,54	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,40	C
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,49	B
<b>Nilai Rata-rata</b>		<b>3,41</b>	<b>B</b>

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan dosen terhadap pelayanan universitas menunjukkan nilai rata-rata **3,41**. Setelah dikalikan Nilai Konversi Dasar, nilainya akhirnya adalah **74,20**, termasuk kualifikasi mutu pelayanan **B (Baik)**.

### 3) Hasil Indeks Kepuasan Alumni

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang masuk, jumlah Alumni UPN Veteran Jakarta yang mengisi kuesiner adalah 133 orang. Berikut adalah gambaran kepuasan Alumni terhadap pelayanan yang diberikan oleh universitas:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,57	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,54	B
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,14	C
4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3,31	C
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,43	B
6	Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	3,29	C
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,54	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,40	C
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,49	B
<b>Nilai Rata-rata</b>		<b>3,57</b>	<b>B</b>

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan Alumni terhadap pelayanan universitas menunjukkan nilai rata-rata **3,57**. Setelah dikalikan Nilai Konversi Dasar, nilainya akhirnya adalah **76,71**, termasuk kualifikasi mutu pelayanan **B (Baik)**.

#### 4) Hasil Indeks Kepuasan Orang Tua / Wali Mahasiswa

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang masuk, jumlah orang tua/wali mahasiswa UPN Veteran Jakarta yang mengisi kuesiner adalah 132 orang. Berikut adalah gambaran kepuasan orang tua/wali mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh universitas:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,85	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,80	B
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,59	B
4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3,09	C
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,63	B
6	Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	3,74	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,86	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,73	B
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,69	B
<b>Nilai Rata-Rata</b>		<b>3,66</b>	<b>B</b>

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan orang tua/wali mahasiswa terhadap pelayanan universitas menunjukkan nilai rata-rata **3,66**. Setelah dikalikan Nilai Konversi Dasar, nilainya akhirnya adalah **78,27**, termasuk kualifikasi mutu pelayanan **B (Baik)**.

#### 5) Hasil Indeks Kepuasan Pengguna Lulusan

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang masuk, jumlah pengguna lulusan UPN Veteran Jakarta yang mengisi kuesiner adalah 9 orang. Berikut adalah gambaran kepuasan pengguna lulusan terhadap pelayanan yang diberikan oleh universitas:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,56	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,56	B
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,33	C
4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3,11	C
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,33	C
6	Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	3,56	B

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,56	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,44	B
9	Kualitas sarana dan prasarana	3,33	C
<b>Nilai Rata-rata</b>		<b>3,42</b>	<b>B</b>

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan pengguna lulusan terhadap pelayanan universitas menunjukkan nilai rata-rata **3,42**. Setelah dikalikan Nilai Konversi Dasar, nilainya akhirnya adalah **74,32**, termasuk kualifikasi mutu pelayanan **B (Baik)**.

#### 6) Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Umum

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang masuk, jumlah masarakat umum yang tinggal disekitar UPN Veteran Jakarta yang mengisi kuesiner adalah 50 orang. Berikut adalah gambaran kepuasan masarakat umum terhadap pelayanan yang diberikan oleh universitas:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,90	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,96	B
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,66	B
4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3,34	C
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,82	B
6	Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	3,92	B
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,10	B
8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,96	B
9	Kualitas sarana dan prasarana	4,02	B
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>3,85</b>	<b>B</b>

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan masyarakat umum sekitar kampus terhadap pelayanan universitas menunjukkan nilai rata-rata **3,85**. Setelah dikalikan Nilai Konversi Dasar, nilainya akhirnya adalah **81,37**, termasuk kualifikasi mutu pelayanan **B (Baik)**.

## E. Kesimpulan

Dari hasil survey didapatkan kesimpulan bahwa tingkat pelayanan di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta mendapatkan apresiasi yang baik dari para responden. Berikut merupakan hasil survey setiap unsur penilaian kepuasan masyarakat:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, nilai interval IKM 3,73, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.
2. Kemudahan prosedur pelayanan, nilai interval IKM 3,63, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, nilai interval IKM 3,37, mutu pelayanan C, kinerja unit pelayanan CUKUP BAIK.
4. Kewajaran biaya/tarif pelayanan, nilai interval IKM 3,13, mutu pelayanan C, kinerja unit pelayanan CUKUP BAIK.
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, nilai interval IKM 3,58, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.
6. Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan, nilai interval IKM 3,70, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, nilai interval IKM 3,85, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.
8. Penanganan pengaduan pengguna layanan, nilai interval IKM 3,64, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.
9. Kualitas sarana dan prasarana, nilai interval IKM 3,68, mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan BAIK.

Secara keseluruhan, rata-rata nilai indeks kepuasan adalah **3,55**.

Nilai IKM setelah dikonversi dengan nilai dasar =  $3,55 \times 16,25 + 18,75 = 77,10$

Mutu Pelayanan : **B**

Kinerja Pelayanan UPN Veteran Jakarta: **Baik**.

## **BAB IV PENUTUP**

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta sebagai representasi pemerintah dalam bidang pendidikan tinggi berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada seluruh pengguna layanan. Untuk mengetahui ketercapaian keberhasilan dalam melayani memberikan pelayanan kepada publik, maka perlu diadakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Berdasarkan Permen PAN-RB Nomor 14 tahun 2017, SKM dilaksanakan secara berkala minimal satu kali dalam satu tahun.

Berdasarkan Hasil SKM yang dilakukan oleh tim survey dari tanggal 23 – 31 Oktober 2020, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, rata-rata nilai indeks kepuasan stakeholder adalah 3,55. Setelah dikonversi dengan nilai dasar, didapatlah nilai 77,10. Nilai ini menunjukkan kualifikasi mutu pelayanan nilai B, dengan kinerja pelayanan “Baik”.

Dengan demikian, secara umum stakeholder merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh UPN Veteran Jakarta. Hal ini menjadi motivasi bagi segenap civitas akademik UPN Veteran Jakarta untuk mempertahankan dan meningkatkan kembali kinerja pelayanan terhadap mahasiswa, orang tua/wali, pengguna lulusan, dosen, alumni, dan masyarakat umum.