



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026

**Sekretaris Universitas
Universitas Negeri Jakarta**

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN
2025-2026

Kantor Organisasi dan Tata Laksana
Universitas Negeri Jakarta

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025-2026

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
1.3 Maksud dan Tujuan	6
1.4 Manfaat.....	7
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	8
2.1 Pelaksanaan SKM	8
2.2 Metode Pengumpulan Data	8
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	9
2.4 Waktu Pengumpulan Data	10
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	10
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	11
3.1 Data Responden.....	11
3.1.1 Jenis Kelamin	11
3.1.2 Jenjang Pendidikan.....	11
3.1.3 Jenis Pekerjaan Pengguna Layanan.....	12
3.1.5 Jenis Pengguna Layanan	12
3.1.4 Jenis Layanan yang Digunakan.....	13
3.2 Hasil Survei	13
3.2.1 Persyaratan Pelayanan	14
3.2.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.....	15
3.2.3 Waktu Penyelesaian.....	16
3.2.4 Biaya/Tarif	17
3.2.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	18
3.2.6 Kompetensi Pelaksana.....	19
3.2.7 Perilaku Pelaksana	20
3.2.8 Sarana dan Prasarana	21
3.2.9 Penanganan Pengaduan	22
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	24
4.1 Pembahasan	24
4.2 Rencana Tindak Lanjut	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	26

5.1 Kesimpulan	26
5.2 Saran.....	26

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi pendidikan tinggi negeri seperti Universitas Negeri Jakarta membutuhkan evaluasi komprehensif untuk mengetahui apakah layanan publik yang diberikan telah melayani pengguna dengan optimal atau masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karenanya, setiap institusi publik perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang telah diatur dalam 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.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi semakin penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Selain itu, adanya pelibatan masyarakat dalam penilaian pelayanan publik juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan terukur.

Dalam rangka mengimplementasikan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012, telah disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan panduan bagi setiap penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta penanganan pengaduan dan masukan.

Universitas Negeri Jakarta (UNJ) sebagai institusi pendidikan tinggi negeri terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara memperbaiki sistem layanan, mengoptimalkan sarana dan prasarana, serta meningkatkan kompetensi aparatur pelayanan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan UNJ sebagai penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei penilaian pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 dan Term of Reference yang telah ditetapkan, UNJ telah melaksanakan pengukuran atas kepuasan pengguna layanan. Hasil SKM yang diperoleh merangkum data dan informasi komprehensif tentang tingkat kepuasan pengguna layanan. Dengan menggunakan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka diperoleh kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei kepuasan masyarakat ini akan menjadi bahan evaluasi dan bahan masukan bagi setiap unit penyelenggara layanan publik UNJ untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera tercapai. Hasil survei ini akan digunakan sebagai penilaian dan peningkatan kualitas layanan publik UNJ. Dengan tercapainya pelayanan

prima, harapan dan hak-hak pengguna layanan sebagai pengguna jasa publik dapat terpenuhi. Selain itu, hasil survei juga dapat mengantisipasi munculnya isu negatif terkait layanan UNJ di kemudian hari serta mendukung pengambilan keputusan strategis untuk perbaikan berkelanjutan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan SKM di UNJ adalah sebagai berikut:

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.
4. Term of Reference (TOR) Survei Kepuasan Masyarakat Universitas Negeri Jakarta Tahun 2025-2026 yang telah ditetapkan melalui Surat Keputusan Rektor.

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat di UNJ dimaksudkan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh berbagai unit pelayanan di Universitas Negeri Jakarta. Survei ini juga bertujuan untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan UNJ sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tujuan Survei:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan (mahasiswa, alumni, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat luas) terhadap kualitas pelayanan publik di UNJ.
2. Mengetahui kinerja pelayanan pada setiap unit penyelenggara pelayanan publik di tingkat fakultas dan universitas.
3. Mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.
4. Menjadi dasar penyusunan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di UNJ.
5. Mendorong terwujudnya pelayanan publik yang prima, transparan, dan akuntabel.

Sasaran Survei:

1. Melibatkan pengguna layanan sebagai stakeholder utama dalam menilai kinerja unit-unit pelayanan publik UNJ.
2. Memotivasi setiap unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas dan standar pelayanan publik secara berkelanjutan.
3. Mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.
4. Mengidentifikasi dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan pengguna terhadap 20 jenis layanan UNJ.

1.4 Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di UNJ memberikan manfaat yang signifikan, antara lain:

1. Diketahui kelebihan dan kekurangan dari setiap unsur pertanyaan dalam layanan publik di berbagai unit pelayanan UNJ.
2. Diketahui skala dan nilai persepsi kepuasan pengguna secara menyeluruh terhadap penyelenggara pelayanan publik di lingkungan UNJ.
3. Sebagai alat ukur untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik di lingkungan UNJ berdasarkan data empiris.
4. Sebagai acuan untuk membuat kebijakan dan strategi terkait penyelenggaraan pelayanan publik di UNJ.
5. Mendukung pengambilan keputusan manajemen UNJ dalam memprioritaskan inisiatif perbaikan layanan.
6. Menciptakan budaya improvement berkelanjutan di setiap unit pelayanan UNJ.

BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat di UNJ dilaksanakan secara terstruktur melalui tim/panitia yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Rektor. Penanggung jawab pelaksanaan adalah Sekretaris Universitas di bawah Kantor Organisasi dan Tata Laksana UNJ. Survei dilakukan mandiri pada unit-unit pelayanan publik UNJ di tingkat Fakultas dan Universitas. Setiap penerima layanan diberikan kesempatan untuk mengisi kuesioner baik secara langsung (untuk layanan tatap muka) maupun melalui platform digital (Google Form). Setiap petugas yang memberikan layanan atau unit penyelenggara pelayanan menjadi koordinator dalam memfasilitasi pelaksanaan SKM ini.

Pengumpulan data dilakukan secara digital untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan akurasi data. Responden dapat mengakses kuesioner melalui link yang disediakan. Pendekatan ini memastikan bahwa pengumpulan data dapat dilakukan secara real-time dan data tersimpan secara aman dalam sistem.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat di UNJ menggunakan sistem daring (online) melalui platform Google Form. Kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sembilan unsur yang diukur dalam kuesioner SKM UNJ adalah:

Tabel 1. Sembilan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk penanganan pengaduan.
3	Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
4	Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6	Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7	Perilaku Pelaksana: Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.
9	Sarana dan Prasarana: Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud (sarana) dan penunjang utama terselenggaranya layanan (prasarana).

Data kuesioner yang telah diisi oleh responden akan diolah menggunakan software SPSS untuk melihat frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata dari setiap unsur pertanyaan. Pengolahan data

dilakukan secara sistematis untuk menghasilkan informasi yang akurat dan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

Skala Nilai Survei

Data kuesioner yang sudah diisi oleh responden akan diolah menggunakan IBM/SPSS versi 25 untuk melihat frekuensi, persentase dan nilai rata-rata dari setiap unsur pertanyaan. Periode survei kepuasan ini dari bulan Juli sampai dengan Juni 2026.

Responden yang mengisi kuesioner survei ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan publik di UNJ sesuai dengan periode yang ditentukan. Jenis layanan yang menjadi penilai Survei Kepuasan Masyarakat ini terdiri dari 20 jenis layanan yang dibagi menjadi layanan akademik dan non akademik. Skala yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat terdiri dari skala 1-4 dengan keterangan seperti pada tabel 1 (satu) dan untuk melihat nilai persepsi dari hasil survei dapat dilihat pada tabel 2 (dua).

Tabel 2. Skala Pelayanan

Keterangan	Skala
Tidak sesuai/tidak mudah/tidak cepat/sangat mahal	1
Kurang sesuai/kurang mudah/kurang cepat/cukup mahal	2
Sesuai/mudah/cepat/murah	3
Sangat sesuai/sangat mudah/sangat cepat/gratis	4

Tabel 3. Skala Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data SKM dilaksanakan pada seluruh unit pelayanan publik di lingkungan Universitas Negeri Jakarta yang tersebar di tingkat Fakultas dan Universitas. Survei mencakup 20 jenis layanan yang terbagi menjadi dua kategori:

1. Layanan Akademik (10 jenis):
 - a. Pembuatan surat mahasiswa
 - b. Pengajuan cuti akademik
 - c. Ujian tugas akhir/skripsi/tesis/disertasi
 - d. Pendaftaran wisuda
 - e. Legalisir ijazah dan transkrip akademik
 - f. Penerbitan surat keterangan pengganti ijazah dan/ atau Salinan transkrip akademik yang hilang atau rusak
 - g. Pengajuan beasiswa
 - h. Pengajuan HKI dosen/tendik

- i. Pengajuan HKI mahasiswa
- j. Perpustakaan
- 2. Layanan Non-Akademik (10 jenis):
 - a. Cuti pegawai
 - b. Kenaikan jabatan akademik/ fungsional dosen
 - c. Kenaikan pangkat dan golongan ruang dosen
 - d. Kenaikan pangkat dan golongan ruang tenaga kependidikan
 - e. Permohonan peminjaman fasilitas (ruangan, kendaraan, atau fasilitas lainnya)
 - f. Permohonan kerja sama
 - g. Permohonan permintaan akun email UNJ
 - h. Layanan psikologi dan bimbingan konseling
 - i. Klinik pratama pusat layanan Kesehatan dan konseling
 - j. Surat keterangan mahasiswa asing

2.4 Waktu Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat di UNJ dilaksanakan secara berkala dalam periode tertentu, yaitu satu kali dalam satu tahun akademik. Untuk periode 2025-2026, proses penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui enam tahapan kegiatan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. Linimasa Laporan SKM

No	Kegiatan / Waktu
1	Persiapan Survei / April 2026
2	Penyusunan Instrumen / Mei 2026
3	Pengumpulan Data / Mei - Juni 2026
4	Pengolahan dan Analisis Data / Juni 2026
5	Penyusunan Laporan Hasil Survei / Juli 2026
6	Penyampaian Hasil Survei / Juli 2026

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan disesuaikan dengan jumlah pengguna layanan UNJ. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan UNJ berdasarkan periode survei sebelumnya.

Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025-2026, maka populasi penerima layanan di Universitas Negeri Jakarta dalam kurun waktu satu tahun akademik adalah sebanyak 32.579 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan dengan menggunakan tabel sampel dari Stephen Isaac & William B. Michael dengan taraf kesalahan 1 persen. Berdasarkan Tabel Stephen Isaac & William B. Michael, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM dengan taraf kesalahan 1 persen adalah 50% dari jumlah sampel 650 orang, yaitu sebesar 325 responden.

Responden tersebar secara proporsional di berbagai jenis layanan sesuai dengan volume pengguna pada setiap jenis layanan. Pemilihan responden dilakukan secara acak (random) untuk memastikan representativitas sampel terhadap populasi yang ada.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1 Data Responden

Data responden yang dikumpulkan dalam Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025-2026 berasal dari berbagai latar belakang pengguna layanan UNJ. Berikut ini disajikan analisis demografi responden berdasarkan karakteristik yang relevan:

3.1.1 Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	123	37.8%
2	Perempuan	202	62.2%
Total		325	100%

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden survei adalah perempuan dengan jumlah 202 orang (62.2%) sedangkan responden laki-laki berjumlah 123 orang (37.8%). Distribusi ini mencerminkan komposisi pengguna layanan UNJ yang didominasi oleh perempuan. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa responden perempuan memiliki tingkat partisipasi yang lebih tinggi dibandingkan responden laki-laki. Dominasi responden perempuan mengindikasikan bahwa pengguna layanan Universitas Negeri Jakarta yang berpartisipasi dalam survei lebih banyak berasal dari kelompok perempuan. Dengan demikian, persepsi terhadap kualitas pelayanan dalam survei ini lebih banyak merepresentasikan pengalaman pengguna layanan perempuan.

3.1.2 Jenjang Pendidikan

Distribusi responden berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Jenjang Pendidikan Masyarakat

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	D1/D2/D3/D4	8	2.5%
2	SMA	30	9.2%
3	Strata 1 (S1)	190	58.5%
4	Strata 2 (S2)	62	19.1%
5	Strata 3 (S3)	35	10.8%
Total		325	100%

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 190 orang (58,5%). Selanjutnya responden dengan pendidikan Magister (S2) berjumlah 62 orang (19,1%), diikuti Doktor (S3) sebanyak 35 orang (10,8%), SMA sebanyak 30 orang (9,2%), dan Diploma (D1–D4) sebanyak 8 orang (2,5%).

Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan UNJ didominasi oleh individu yang telah menempuh pendidikan tinggi, khususnya pada jenjang sarjana. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam

memahami prosedur pelayanan sehingga penilaian terhadap kualitas layanan cenderung didasarkan pada pengalaman yang rasional dan objektif.

3.1.3 Jenis Pekerjaan Pengguna Layanan

Distribusi responden berdasarkan jenis pengguna layanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Pekerjaan Responden

No	Jenis Pekerjaan Pengguna	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	153	47%
2	PNS	106	33%
3	PPPK	46	14%
4	Pegawai Tetap PTNBH	2	1%
5	Pegawai Tidak Tetap PTNBH	9	3%
6	Masyarakat lainnya	9	3%
	Total	325	100%

Hasil analisis menunjukkan bahwa responden paling banyak berasal dari kelompok pelajar/mahasiswa, yaitu sebanyak 153 responden (47%). Kelompok terbesar kedua adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 106 responden (33%), diikuti PPPK sebanyak 46 responden (14%).

Sementara itu, responden dari kategori pekerjaan lainnya memiliki jumlah yang relatif sedikit, masing-masing kurang dari dua persen. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merupakan sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta yang terdiri atas mahasiswa dan pegawai, sehingga hasil survei terutama mencerminkan persepsi kelompok pengguna internal terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

3.1.5 Jenis Pengguna Layanan

Distribusi responden berdasarkan jenis pengguna layanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Jenis Pengguna Layanan

No	Jenis Pekerjaan Pengguna	Jumlah	Persentase
1	Dosen	71	22%
2	Mahasiswa	153	47%
3	Tenaga Kependidikan	92	28%
4	Masyarakat Luas	9	3%
	Total	325	100%

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan UNJ melibatkan empat kategori pengguna layanan yang memiliki karakteristik dan kebutuhan berbeda, yaitu dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, dan masyarakat luas. Dosen sebanyak 22% sebagai pengguna layanan yang intensif dengan ekspektasi tinggi terhadap efisiensi administratif memberikan perspektif penting tentang dukungan layanan terhadap kegiatan akademik dan penelitian. Mahasiswa sebanyak 47% sebagai pengguna terbesar dengan kebutuhan administratif akademik yang beragam mencerminkan pengalaman langsung dalam mengakses layanan unit terpadu. Tenaga kependidikan sebanyak 28% sebagai pengguna internal yang berinteraksi dengan layanan

administratif kepegawaian memberikan masukan tentang efektivitas manajemen sumber daya manusia universitas. Sementara itu, masyarakat luas sebanyak 3% sebagai pengguna eksternal memberikan perspektif tentang citra dan reputasi UNJ di mata publik. Dengan melibatkan keempat segmen pengguna ini, Survei Kepuasan Masyarakat memberikan gambaran holistik tentang kualitas pelayanan unit layanan terpadu dan memungkinkan pengembangan strategi perbaikan yang responsif terhadap kebutuhan spesifik setiap kategori pengguna.

3.1.4 Jenis Layanan yang Digunakan

Distribusi responden berdasarkan jenis layanan yang digunakan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Jenis Layanan SKM

No	Kategori Layanan
1	Pembuatan Surat Keterangan Mahasiswa (Sipermawa)
2	Perpustakaan
3	Permintaan Akun Email UNJ
4	Peminjaman Fasilitas
5	Pengajuan Beasiswa
6	Legalisir Ijazah dan Transkrip
7	Poliklinik
8	Cuti Pegawai
9	Ujian Skripsi/Tesis/Disertasi
10	Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen
11	Pengajuan HKI Dosen/Tendik
12	Kenaikan Pangkat Dosen
13	Kenaikan Pangkat Tendik
14	Pengajuan HKI Mahasiswa
15	Pengajuan Cuti Akademik
16	Psikologi dan Bimbingan Konseling
17	Pendaftaran Wisuda
18	Surat Keterangan Pengganti Ijazah
19	Permohonan Kerja Sama
20	Surat Keterangan Mahasiswa Asing

3.2 Hasil Survei

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025-2026 mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap 9 unsur pelayanan dengan menggunakan skala Likert 1-4. Data survei ini merupakan respons responden terhadap instrumen kuesioner kepuasan layanan publik yang diterapkan di UNJ. Instrumen tersebut mencakup 9 item pertanyaan yang mengukur: kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan layanan, biaya/tarif, standar layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, kualitas infrastruktur, dan penanganan keluhan. Rerata skor untuk setiap dimensi tersaji sebagai berikut. Berikut ini disajikan nilai rata-rata kepuasan pengguna untuk setiap unsur pelayanan:

Tabel 9. Nilai Rata-Rata (*Mean*) Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori	Urutan
1	Persyaratan Pelayanan	3.33	Baik	3
2	Sistem, Mekanisme, & Prosedur	3.06	Baik	7
3	Waktu Penyelesaian	3.41	Baik	2
4	Biaya/Tarif	3.44	Baik	1
5	Produk Spesifikasi Layanan	3.26	Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3.24	Baik	5
7	Perilaku Pelaksana	3.19	Baik	6
8	Penanganan Pengaduan	3.03	Baik	9
9	Sarana dan Prasarana	3.04	Baik	8
	Rata-Rata Mean	3.22	Baik	

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata kepuasan pengguna terhadap pelayanan UNJ adalah 3.22 (dari skala maksimal 4), yang termasuk dalam kategori "Baik". Unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif (3.44), sedangkan unsur yang memiliki nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan (3.03).

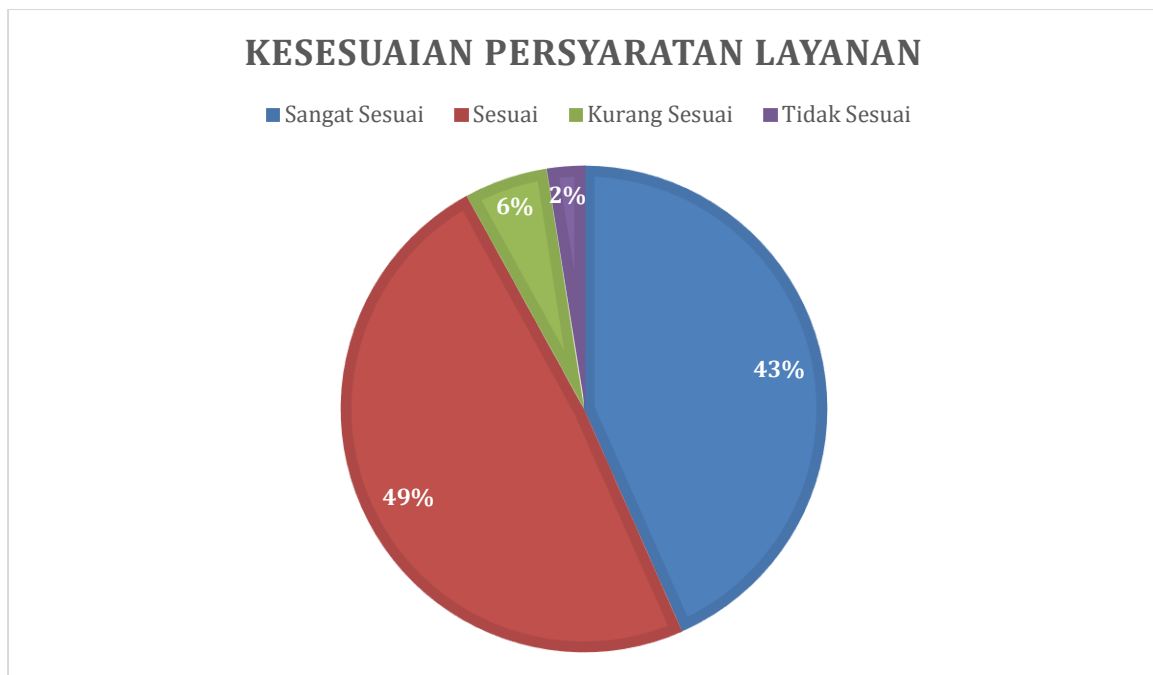
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.33	3.06	3.41	3.44	3.26	3.24	3.19	3.03	3.04
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	80.5 (B atau Baik)								

3.2.1 Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan merupakan unsur penting yang mengukur kesesuaian persyaratan yang ditetapkan. Berdasarkan data survei, nilai rata-rata untuk unsur ini adalah 3.33, menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan di UNJ sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sebagian besar responden (lebih dari 70%) menyatakan bahwa persyaratan yang ditetapkan jelas dan mudah dipenuhi.

Tabel 10. Kesesuaian Persyaratan Layanan

Jawaban	Frekuensi	Presentase
Tidak Sesuai	8	2.5
Kurang Sesuai	18	5.5
Sesuai	158	48.6
Sangat Sesuai	141	43.4
Total	325	100.0



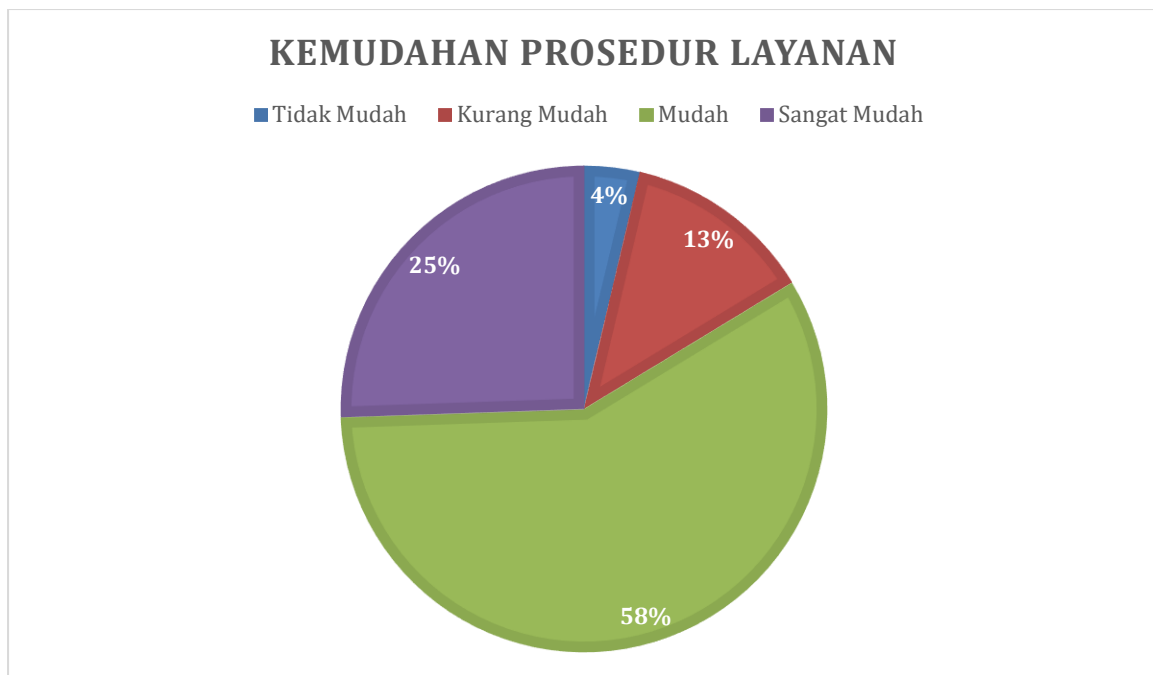
Gambar 1. Kesesuaian Persyaratan Layanan

3.2.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3.06 berada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “baik”, menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di UNJ sudah mudah diikuti oleh pengguna. Responden umumnya menyatakan bahwa alur pelayanan jelas dan tidak berbelit-belit, meskipun masih ada beberapa layanan yang perlu penyederhanaan prosedur.

Tabel 11. Kemudahan Prosedur Layanan

Jawaban	Frekuensi	Presentase
Tidak Mudah	12	3.7
Kurang Mudah	41	12.6
Mudah	189	58.2
Sangat Mudah	83	25.5
Total	325	100.0



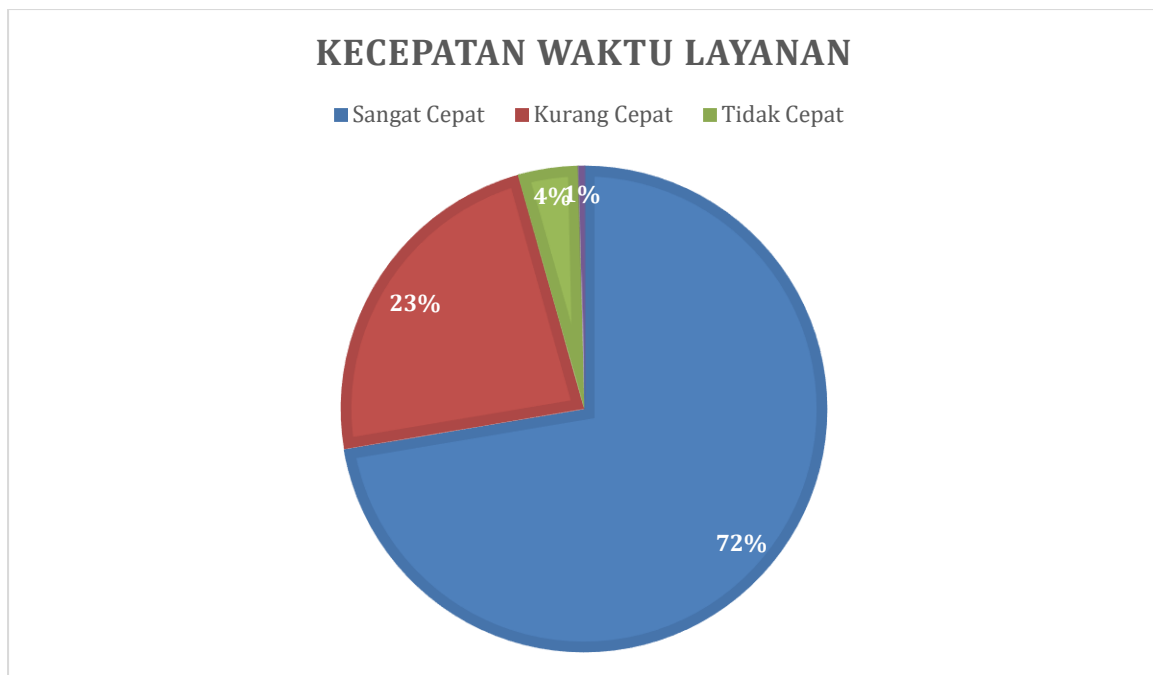
Gambar 2. Kemudahan Prosedur Layanan

3.2.3 Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3.41 berada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “baik”, menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan di UNJ sudah cukup cepat. Namun, beberapa responden menyatakan bahwa proses penyelesaian layanan membutuhkan waktu yang cukup lama, terutama untuk layanan yang melibatkan koordinasi antar unit.

Tabel 12. Kecepatan Waktu Layanan

Jawaban	Frekuensi	Presentase
Tidak Cepat	13	4.0
Kurang Cepat	76	23.4
Sangat Cepat	236	72.6
Total	325	100.0



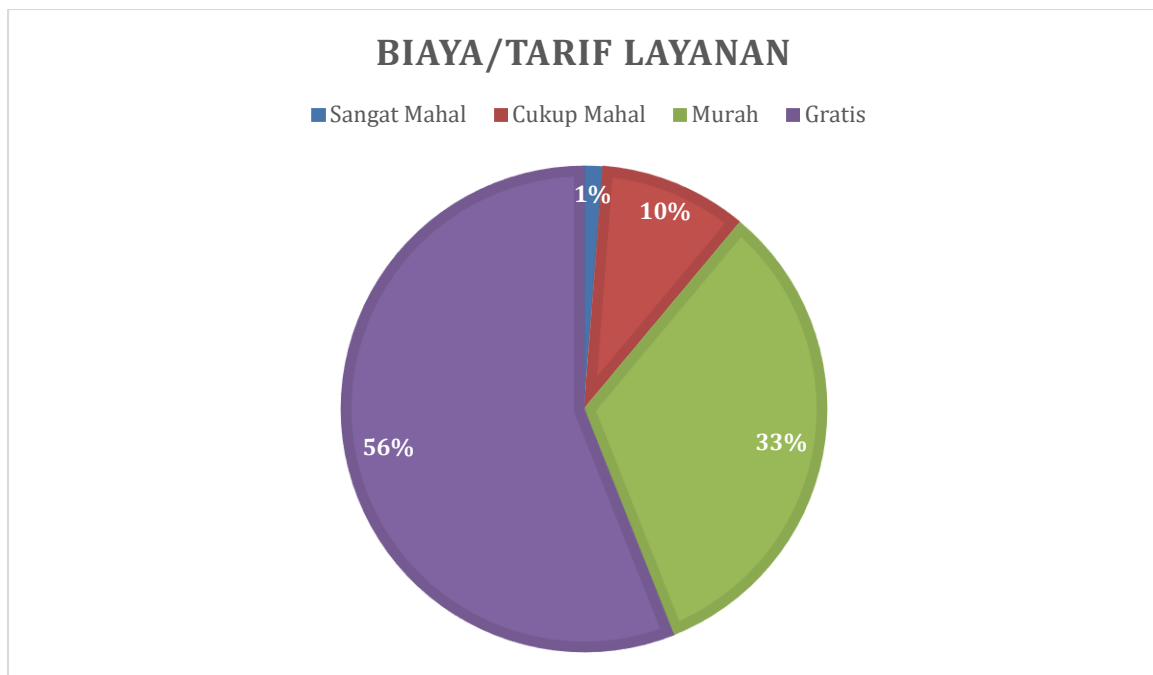
Gambar 3. Kecepatan Waktu Layanan

3.2.4 Biaya/Tarif

Biaya/tarif pelayanan memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 3.44 berada pada interval 3,0644-3,532 dan masuk kategori “baik”, menunjukkan bahwa tarif yang ditetapkan oleh UNJ dinilai sangat murah dan terjangkau oleh pengguna. Sebagian besar pelayanan di UNJ memang tidak memungut biaya atau hanya membebankan biaya minimal untuk penyediaan bahan.

Tabel 13. Biaya/tarif Layanan

Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Mahal	4	1.2
Cukup Mahal	32	9.8
Murah	107	32.9
Gratis	182	56.0
Total	325	100.0



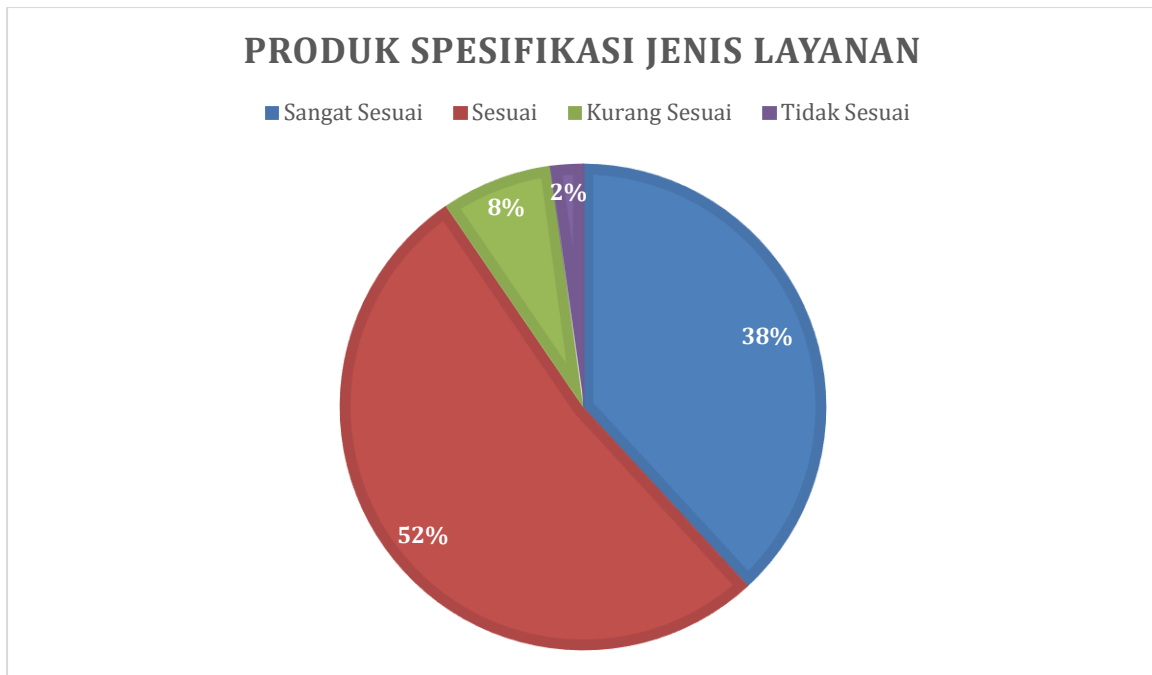
Gambar 4. Biaya/tarif Layanan

3.2.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3.26 berada pada interval 3,0644-3,532 dan masuk kategori “baik”, menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sebagian besar responden puas dengan hasil akhir dari pelayanan yang mereka terima.

Tabel 14. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Jawaban	Frekuensi	Presentase
Tidak Sesuai	7	2.2
Kurang Sesuai	24	7.4
Sesuai	170	52.3
Sangat Sesuai	124	38.2
Total	325	100.0



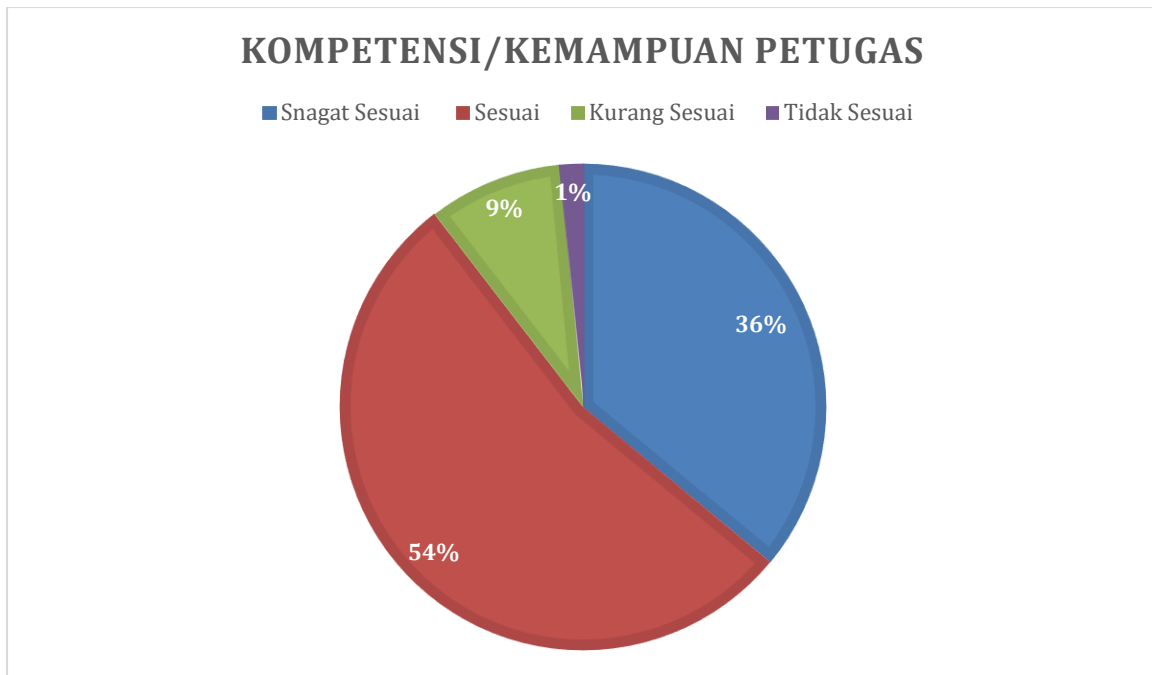
Gambar 5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

3.2.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3.24 berada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “baik”, menunjukkan bahwa petugas pelayanan di UNJ memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas mereka. Namun, masih perlu peningkatan terutama dalam hal pengetahuan tentang peraturan dan prosedur terbaru.

Tabel 15. Kompetensi/kemampuan Petugas

Jawaban	Frekuensi	Presentase
Tidak Sesuai	5	1.5
Kurang Sesuai	29	8.9
Sesuai	174	53.5
Sangat Sesuai	117	36.0
Total	325	100.0



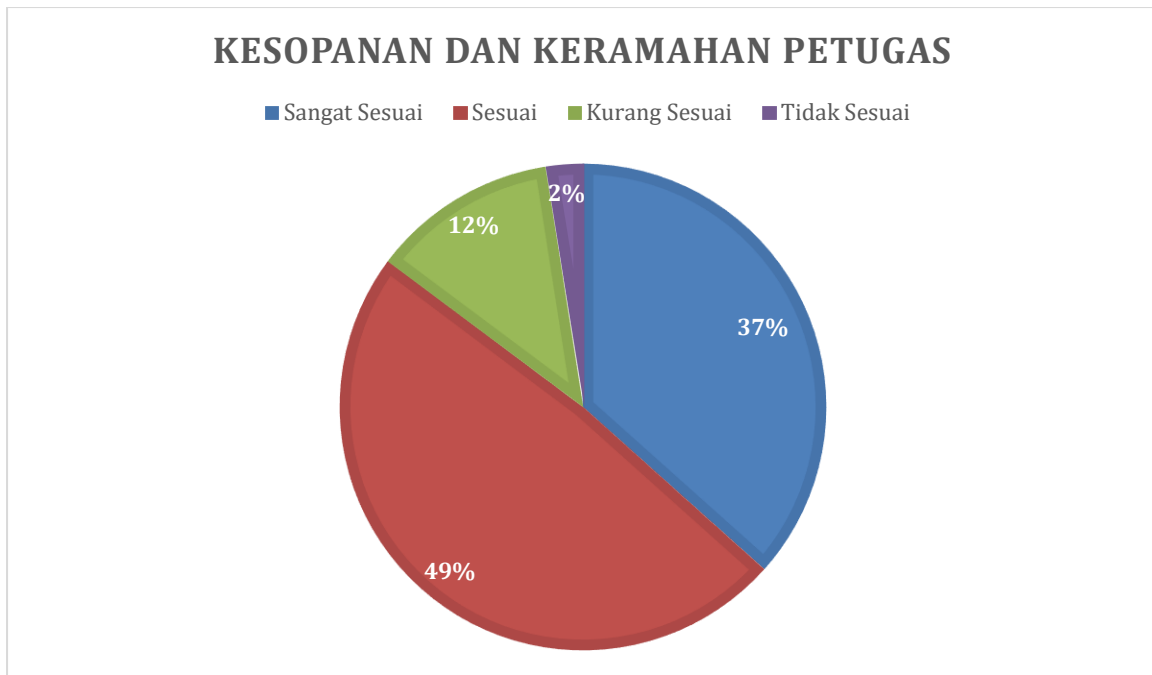
Gambar 6. Kompetensi/kemampuan Petugas

3.2.7 Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3.19 berada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “baik”, menunjukkan bahwa petugas pelayanan di UNJ sudah menunjukkan sikap yang profesional, ramah, dan responsif. Responden umumnya puas dengan cara pelayanan dan kesediaan petugas untuk membantu.

Tabel 16. Kesopnan dan Keramahan Petugas Layanan

Jawaban	Frekuensi	Presentase
Tidak Sesuai	8	2.5
Kurang Sesuai	40	12.3
Sesuai	158	48.6
Sangat Sesuai	119	36.6
Total	325	100.0



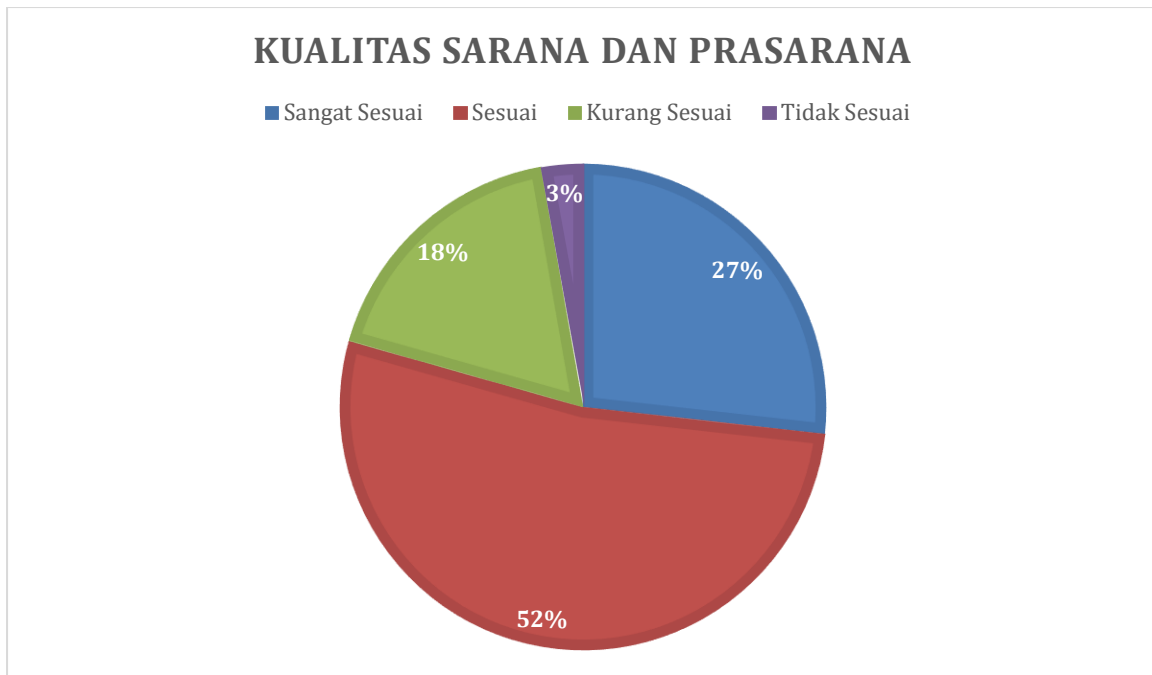
Gambar 7. Kesopanan dan Keramahan Petugas

3.2.8 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3.04 berada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “baik”, menunjukkan bahwa fasilitas dan infrastruktur pendukung pelayanan di UNJ sudah cukup memadai. Namun, masih ada beberapa unit yang memerlukan perbaikan infrastruktur, terutama dalam hal ketersediaan ruang tunggu dan toilet yang bersih.

Tabel 17. Kualitas Sarana dan Prasarana

Jawaban	Frekuensi	Presentase
Tidak Sesuai	9	2.8
Kurang Sesuai	58	17.8
Sesuai	171	52.6
Sangat Sesuai	87	26.8
Total	325	100.0



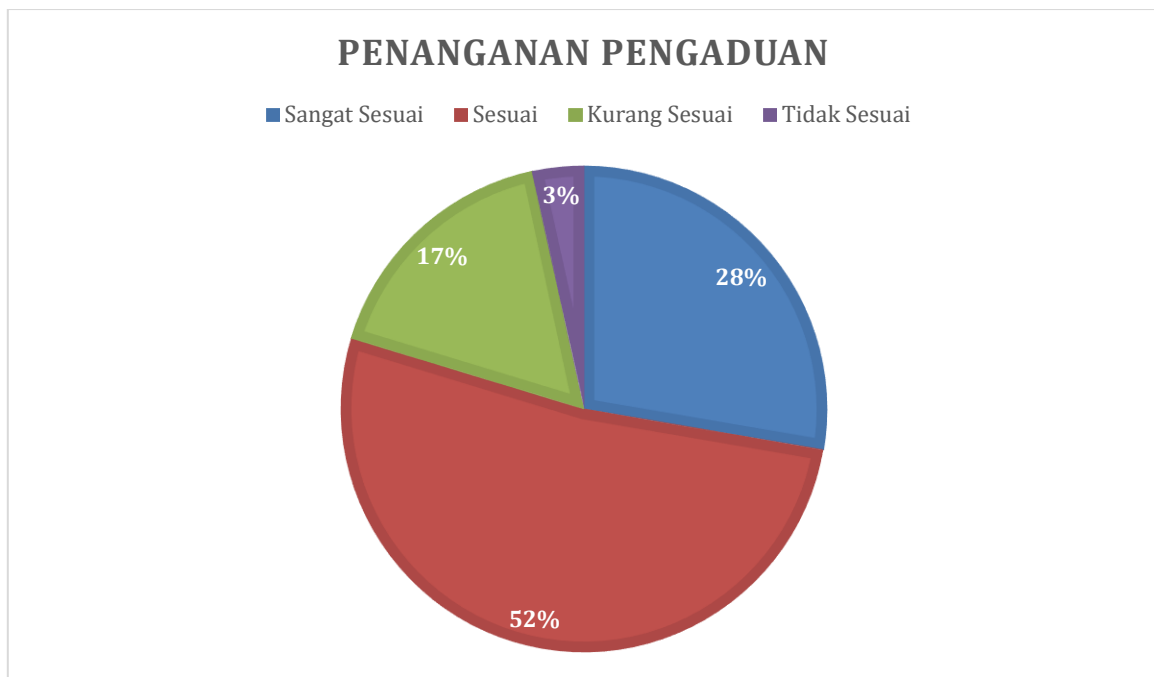
Gambar 8. Kualitas Sarana dan Prasarana

3.2.9 Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu 3.03 berada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “baik”, menunjukkan bahwa sistem penanganan pengaduan di UNJ masih perlu ditingkatkan. Beberapa responden merasa bahwa pengaduan mereka tidak ditangani dengan cepat atau follow-up yang kurang memadai.

Tabel 18. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Jawaban	Frekuensi	Presentase
Tidak Sesuai	11	3.4
Kurang Sesuai	55	16.9
Sesuai	169	52.0
Sangat Sesuai	90	27.7
Total	325	100.0



Gambar 9. Penanganan Pengaduan

BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Pembahasan

Universitas Negeri Jakarta berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengutamakan kepentingan pengguna layanan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa unsur terkait sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan memiliki nilai terendah (3,06) dan perlu untuk lebih ditingkatkan lagi.

Petugas layanan juga harus memperhatikan perilaku dalam melayani masyarakat yang berkaitan dengan kesesuaian antara yang tercantum di standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh petugas, hal tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Tidak hanya itu, UNJ perlu meningkatkan layanan terkait penanganan pengaduan pengguna pelayanan (3,03) dan penyediaan sarana dan prasarana (3,04), karena kedua unsur ini menunjukkan nilai terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat. Sementara itu, perilaku pelaksana juga menunjukkan nilai yang perlu ditingkatkan (3,19) untuk memberikan pengalaman pelayanan yang lebih optimal.

Sebaliknya, ada tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif (3,44), waktu penyelesaian layanan (3,41), dan kesesuaian persyaratan pelayanan (3,33). Pencapaian baik pada ketiga unsur ini menunjukkan komitmen UNJ dalam hal efisiensi biaya dan responsivitas waktu layanan. Meskipun demikian, layanan yang diberikan oleh UNJ diharapkan dapat terus ditingkatkan lagi, terutama pada aspek-aspek yang masih memiliki skor di bawah 3,20, demi memenuhi kepuasan masyarakat secara menyeluruh, karena persepsi masyarakat terhadap layanan publik dapat mempengaruhi citra atau reputasi UNJ.

Keterkaitan dengan data, fokus perbaikan utama: Sistem/prosedur (3,06), Penanganan pengaduan (3,03), Sarana & prasarana (3,04). Area yang sudah baik: Biaya/tarif (3,44), Waktu penyelesaian (3,41), Persyaratan (3,33). Area moderat: Perilaku pelaksana (3,19), Kompetensi (3,24), Produk spesifikasi (3,26). Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025-2026 menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pengguna layanan UNJ memberikan penilaian yang positif terhadap pelayanan yang diberikan. Nilai rata-rata kepuasan pengguna sebesar 3.22 (pada skala 1-4) menunjukkan tingkat kepuasan yang baik.

Beberapa temuan kunci dari survei ini adalah:

1. Kekuatan Pelayanan UNJ:

- a. Biaya/tarif yang sangat terjangkau atau gratis untuk mayoritas layanan
- b. Perilaku petugas yang ramah, profesional, dan responsive
- c. Hasil pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan
- d. Persyaratan pelayanan yang jelas dan mudah dipenuhi

2. Area yang Perlu Ditingkatkan:

- a. Waktu penyelesaian layanan yang masih perlu dipercepat, terutama untuk layanan yang melibatkan koordinasi antar unit
- b. Sistem penanganan pengaduan dan keluhan yang perlu diperkuat, termasuk mekanisme follow-up yang lebih efektif

- c. Kompetensi petugas dalam hal pemahaman peraturan dan prosedur terbaru
 - d. Sarana dan prasarana di beberapa unit yang masih perlu diperbaiki
3. Implikasi Strategis:
- a. UNJ telah berhasil membangun fondasi pelayanan yang baik dengan fokus pada kesopanan dan efisiensi biaya
 - b. Perlu dilakukan optimalisasi proses bisnis untuk meningkatkan kecepatan penyelesaian layanan
 - c. Sistem penanganan keluhan perlu diintegrasikan dengan sistem manajemen kinerja unit
 - d. Pelatihan berkelanjutan untuk petugas pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis, berikut ini adalah rencana tindak lanjut yang direkomendasikan:

- a. Membentuk tim task force untuk melakukan *business process optimization* (BPO) pada layanan-layanan yang masih memiliki waktu penyelesaian lama, dengan target pengurangan waktu proses sebesar minimal 20% dalam 6 bulan ke depan.
- b. Memperkuat sistem penanganan keluhan melalui: (a) penetapan standar waktu respons pengaduan maksimal 2 hari kerja, (b) pembentukan sistem monitoring keluhan yang terintegrasi, (c) pelatihan untuk petugas tentang customer service excellence.
- c. Melaksanakan program pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, dengan fokus pada pemahaman peraturan, soft skills, dan penggunaan sistem informasi.
- d. Melakukan perbaikan infrastruktur pada unit-unit pelayanan dengan prioritas pada: (a) penyediaan ruang tunggu yang nyaman, (b) peningkatan kebersihan dan kenyamanan fasilitas, (c) penyediaan teknologi pendukung layanan digital.
- e. Menerapkan sistem monitoring kepuasan pelayanan secara berkala (per quarter) untuk memastikan perbaikan berkelanjutan dan mengidentifikasi area baru yang memerlukan intervensi.
- f. Mengkomunikasikan hasil survei dan rencana perbaikan kepada semua unit pelayanan dan pengguna layanan melalui berbagai saluran komunikasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025-2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Universitas Negeri Jakarta telah berhasil menyelenggarakan pelayanan publik dengan kualitas yang baik, sebagaimana ditunjukkan dengan nilai rata-rata kepuasan pengguna sebesar 3.22 pada skala 1-4.
2. Pengguna layanan UNJ, yang terdiri dari dosen (22%), mahasiswa (47%), tenaga kependidikan (28%), dan masyarakat luas (3%), secara umum puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Kekuatan utama pelayanan UNJ terletak pada aspek biaya yang terjangkau (3.44), waktu penyelesaian (3.41), serta kesesuaian persyaratan (3.33).
4. Area yang perlu mendapat perhatian prioritas adalah sistem/prosedur (3.06), sarana dan prasarana, serta penanganan penagduan (3.03), yang masih di bawah nilai rata-rata keseluruhan.
5. Perbaikan berkelanjutan pada sistem pelayanan publik akan membantu UNJ mencapai visi menjadi institusi yang memberikan pelayanan prima dan berorientasi pada kepuasan pengguna.
6. Implementasi rencana tindak lanjut yang telah disusun diharapkan dapat meningkatkan nilai kepuasan pengguna pada survei periode berikutnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis survei, berikut ini adalah saran-saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di UNJ:

1. Kepada Pimpinan Universitas: Memberikan dukungan penuh dan alokasi sumber daya yang memadai untuk implementasi rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan, khususnya dalam hal optimalisasi proses dan peningkatan infrastruktur.
2. Kepada Unit Penyelenggara Pelayanan: Melakukan evaluasi internal terhadap kinerja pelayanan berdasarkan hasil survei, dan membuat action plan spesifik untuk meningkatkan kepuasan pengguna di setiap unit.
3. Kepada Sekretaris Universitas: Memantau implementasi rencana tindak lanjut secara berkala dan melaporkan progress kepada pimpinan universitas setiap quarter.
4. Kepada Direktorat Sumber Daya Manusia: Melaksanakan program pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi dan soft skills petugas pelayanan.
5. Kepada Pengguna Layanan: Terus memberikan masukan dan saran untuk perbaikan pelayanan melalui berbagai saluran yang telah disediakan, sehingga UNJ dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan yang lebih baik.
6. Untuk Survei Berikutnya: Melakukan survei kepuasan masyarakat secara rutin setiap tahun akademik dan menggunakan hasil survei sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan pelayanan publik di UNJ.