



Pusat Pengembangan Bisnis (PPB)  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
"Bangkit dan Berdaya Bersama"

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGGUNA LAYANAN &

MITRA KERJASAMA DAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS

PPB UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

2021



## **LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN & MITRA KERJASAMA DAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS PUSAT PENGEMBANGAN BISNIS (PPB) UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

Pemerintah membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan dan dalam rangka pelaksanaan pembangunan zona integritas, oleh karena itu Pusat Pengembangan Bisnis (PPB) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mengadakan survei kepuasan konsumen dan mitra kerjasama. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan didasarkan pada Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 633 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Kementerian Agama Republik Indonesia.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen dalam hal kualitas pelayanan, bisa diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Survei ini menayakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan pada unit-unit bisnis di lingkungan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hasil evaluasi dari survei ini, maka perbaikan yang berkelanjutan terhadap aspek-aspek pelayanan konsumen dan mitra kerjasama UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai Badan Layanan Umum (BLU) yang kompetitif, mandiri, dan bergerak sesuai dengan perkembangan zaman.

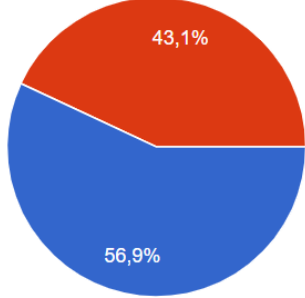
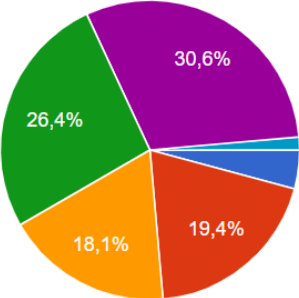
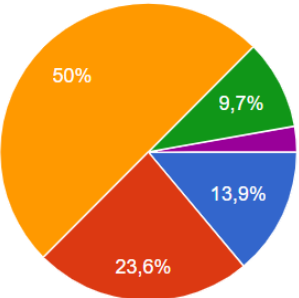
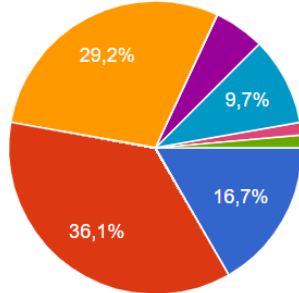
Namun demikian, pelayanan yang diberikan oleh unit bisnis ini tentu saja masih dijumpai adanya kelemahan dan permasalahan, sehingga kami berharap hasil survei ini dapat menjembatani gap antara harapan konsumen dan mitra kerja dengan pelayanan yang diberikan oleh unit bisnis PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Adapun survei kepuasan pengguna dilakukan setiap tahun secara online melalui formulir online pada link <http://bit.do/ppb2021> atau <http://pusatbisnis.uin-suka.ac.id/id/dokumen>.

Adapun berikut adalah analisis data statistik survei kepuasan konsumen dan mitra kerjasama PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tabel 1 menjelaskan terkait profil responden dalam survei ini, baik itu persebaran jenis kelamin responden 56,9% Laki-laki dan 43,1% Perempuan; paling banyak responden berusia 51 th - 60 th sebanyak 30,6%, 41 th – 50 th sebanyak 26,4%, dengan tingkat pendidikan paling banyak S2/S3, serta pekerjaan paling



banyak sebagai dosen 36,1% dan PNS/TNI/POLRI sebanyak 29,2%, serta mayoritas konsumen internal UIN Sunan Kalijaga sebanyak 84,7% yang berasal dari beberapa fakultas/Lembaga/unit, dan paling banyak berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 31,1%; kemudian frekuensi penggunaan layanan unit bisnis paling banyak 1 – 2 kali per-tiga bulan.

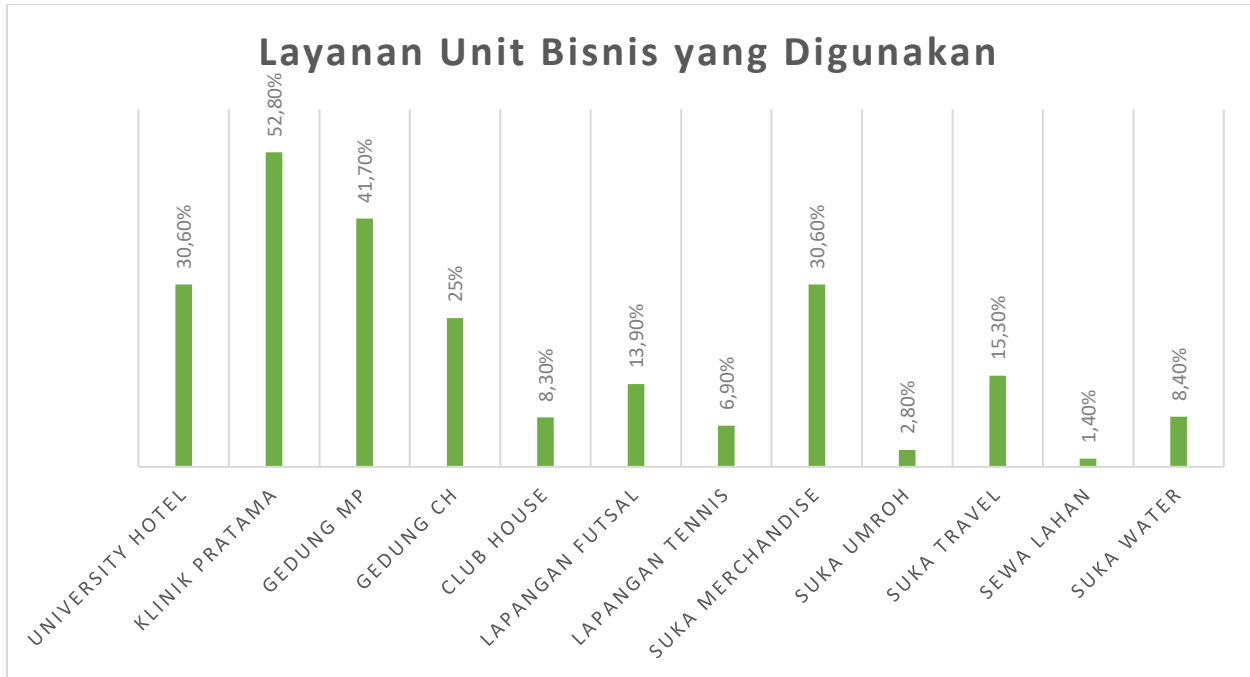
**Tabel 1. Profil Responden Survei Kepuasan Konsumen dan Mitra Kerjasama**

Jenis Kelamin	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">●</span> Laki-laki</li> <li><span style="color: red;">●</span> Perempuan</li> </ul>
Usia	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">●</span> &lt; 20 th</li> <li><span style="color: red;">●</span> 20 th – 30 th</li> <li><span style="color: orange;">●</span> 31 th – 40 th</li> <li><span style="color: green;">●</span> 41 th – 50 th</li> <li><span style="color: purple;">●</span> 51 th – 60 th</li> <li><span style="color: cyan;">●</span> &gt; 60 th</li> </ul>
Tingkat Pendidikan	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">●</span> SLTA/Sederajat</li> <li><span style="color: red;">●</span> D3/D4/S1</li> <li><span style="color: orange;">●</span> S2/S3</li> <li><span style="color: green;">●</span> S3/S3</li> <li><span style="color: purple;">●</span> S2</li> </ul>
Pekerjaan	 <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: blue;">●</span> Pelajar/Mahasiswa</li> <li><span style="color: red;">●</span> Dosen/Peneliti</li> <li><span style="color: orange;">●</span> PNS/TNI/POLRI</li> <li><span style="color: green;">●</span> Pegawai BUMN/D</li> <li><span style="color: purple;">●</span> Pegawai Swasta</li> <li><span style="color: cyan;">●</span> Wirusaha</li> <li><span style="color: pink;">●</span> GURU</li> <li><span style="color: limegreen;">●</span> Mitra bisnis</li> </ul>



<p>Jenis Konsumen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eksternal UIN Sunan Kalijaga</li> <li>● Internal UIN Sunan Kalijaga</li> </ul>
<p>Kategori Sivitas Akademika</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dosen</li> <li>● Tenaga Kependidikan</li> <li>● Mahasiswa</li> </ul>
<p>Fakultas/Lembaga/Unit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fakultas Adab dan Ilmu Budaya</li> <li>● Fakultas Dakwah dan Komunikasi</li> <li>● Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan</li> <li>● Fakultas Syariah dan Hukum</li> <li>● Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Isl...</li> <li>● Fakultas Sains dan Teknologi</li> <li>● Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora</li> <li>● Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam</li> </ul> <p>▲ 1/3 ▼</p>
<p>Frekuensi Penggunaan Pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Jarang (1-2 kali dalam 1 tahun)</li> <li>● Kadang-kadang (1-2 kali dalam 3 bulan)</li> <li>● Sering (1-2 kali dalam 1 bulan)</li> <li>● Selalu (1-2 kali/lebih dalam 1 minggu)</li> </ul>

Pada Gambar 1 di bawah menunjukkan produk/layanan unit bisnis yang digunakan oleh konsumen dan mitra kerjasama yang dinilai dalam survei kepuasan konsumen dan pembangunan zona integritas PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada survei ini, layanan unit bisnis yang paling banyak dinilai oleh konsumen adalah klinik pratama, kemudian dilanjutkan oleh Gedung multipurpose, serta university hotel dan suka merchandise, kemudian dilanjutkan unit-unit bisnis yang lainnya.



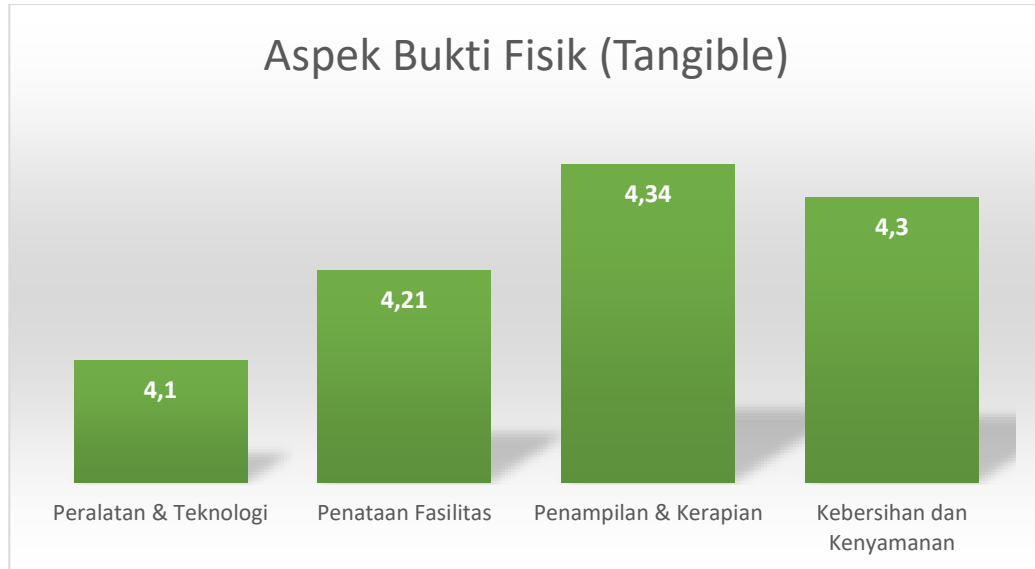
**Gambar 1. Layanan Unit Bisnis yang Digunakan Konsumen**

## KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan survei kepuasan konsumen dan mitra kerjasama PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta periode tahun 2021, secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan unit-unit bisnis PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah baik skala 1 s/d 5. Artinya unit bisnis PPB memiliki kinerja yang baik pada masing-masing aspek kualitas pelayanan. Adapun penjelasan lebih detail terkait masing-masing aspek layanan disajikan sebagai berikut:

- **Aspek Bukti Fisik (*Tangible*)**

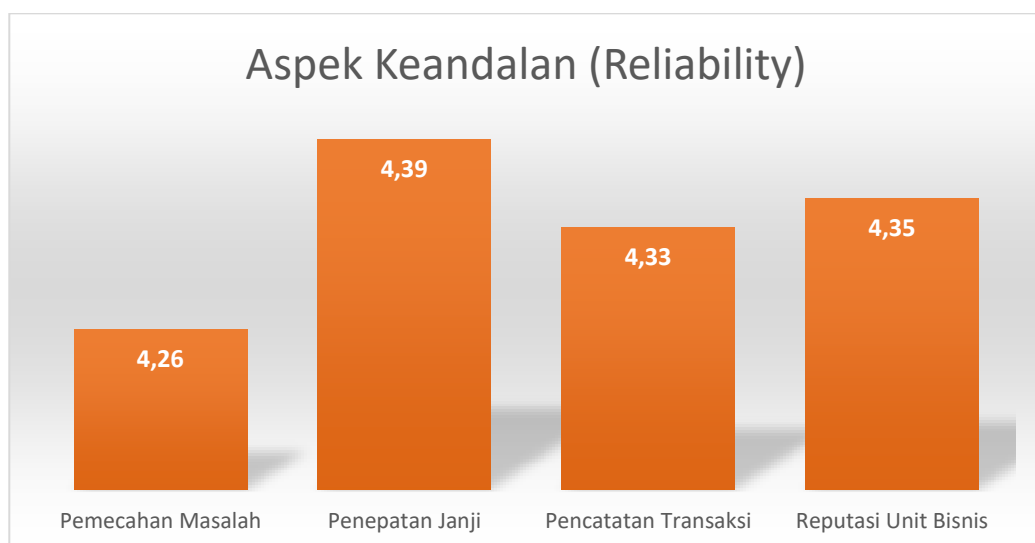
Pada aspek ini menunjukkan kemampuan unit bisnis dalam menyediakan teknologi, sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hasil survei menunjukkan bahwa kualitas teknologi (peralatan dan perlengkapan) yang dipergunakan oleh unit bisnis, penataan fasilitas fisik (gedung, ruang layanan, dan lainnya), serta penampilan petugas/karyawan. Secara umum kualitas layanan unit bisnis pada aspek bukti fisik ini baik, hal ini ditunjukkan pada Gambar 2 berikut:



**Gambar 2. Kualitas Pelayanan Unit Bisnis pada Aspek Bukti Fisik**

- **Aspek Keandalan (*Reliability*)**

Aspek ini menunjukkan kemampuan unit bisnis untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hasil survei menunjukkan bahwa kemampuan unit bisnis dalam pemecahan masalah yang dihadapi konsumen dan mitra kerja, ketepatan dalam memenuhi janji, pencatatan transaksi dan reputasi unit bisnis baik. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan unit bisnis PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada aspek keandalan (*reliability*) sudah baik dan sesuai dengan harapan konsumen dan mitra kerjasama.

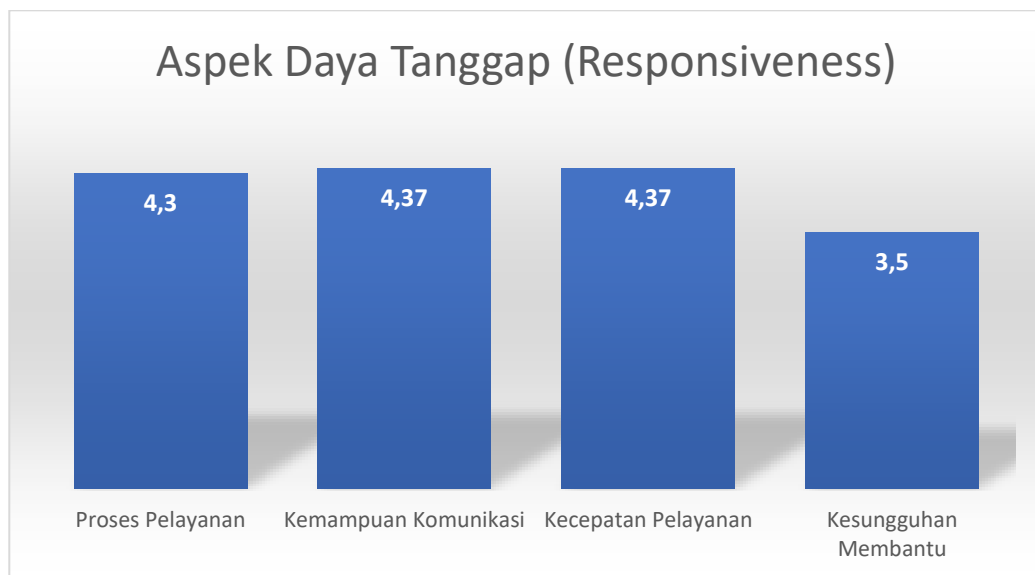


**Gambar 3. Kualitas Pelayanan Unit Bisnis pada Aspek Keandalan**



- **Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Aspek daya tanggap menunjukkan kemauan petugas/karyawan unit bisnis untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Secara singkat dapat disimpulkan bahwa petugas unit bisnis PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki kemauan dalam membantu pelanggan dan mitra kerja dengan memberikan layanan dan komunikasi yang baik, serta cepat dan responsive. Namun, kesungguhan petugas dalam membantu konsumen masih perlu ditingkatkan lagi.

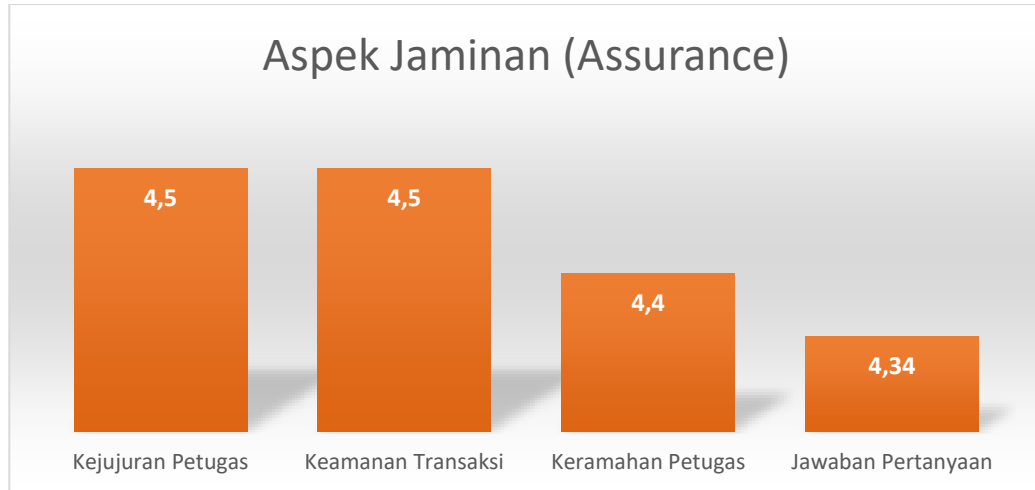


**Gambar 4. Kualitas Pelayanan Unit Bisnis pada Aspek Daya Tanggap**

- **Aspek Jaminan (*Assurance*)**

Aspek ini menekankan pada jaminan dan kepastian, yaitu kredibilitas, keamanan transaksi, keramahan, dan kemampuan petugas/karyawan unit bisnis untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan dan mitra kerjasama kepada unit bisnis PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Secara singkat, hasil survei ini menunjukkan bahwa unit bisnis UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terbukti telah memberikan jaminan dengan baik untuk kualitas pelayanannya.

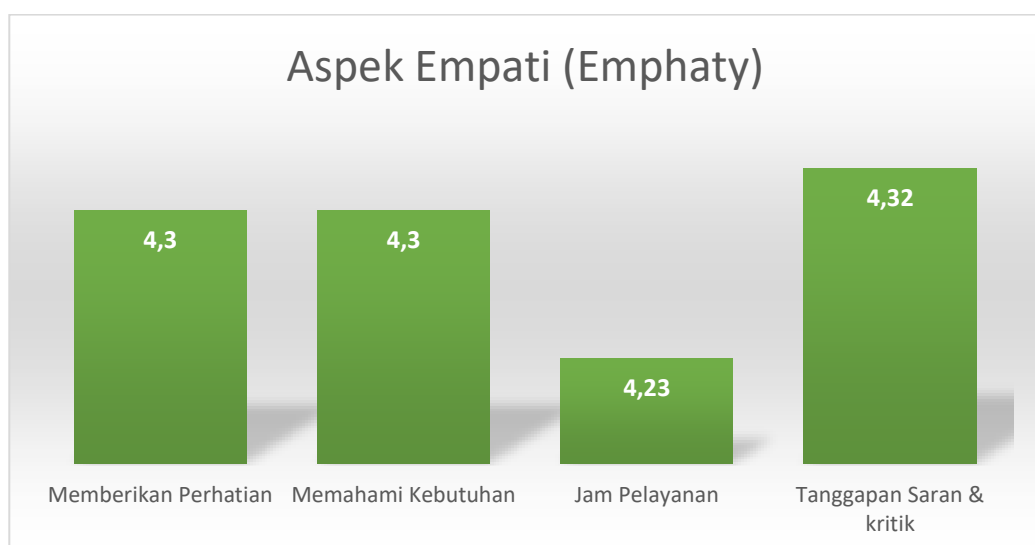




**Gambar 5. Kualitas Pelayanan Unit Bisnis pada Aspek Jaminan**

- **Aspek Empati (*Emphaty*)**

Pada aspek ini, unit bisnis memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dan mitra, dimana unit bisnis diharapkan memiliki pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan dan menanggapi kiritk & saran yang masuk. Jadi, dapat disimpulkan bahwa unit bisnis UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mengerti dan memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan unit bisnis UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada aspek Empati ini sudah baik.



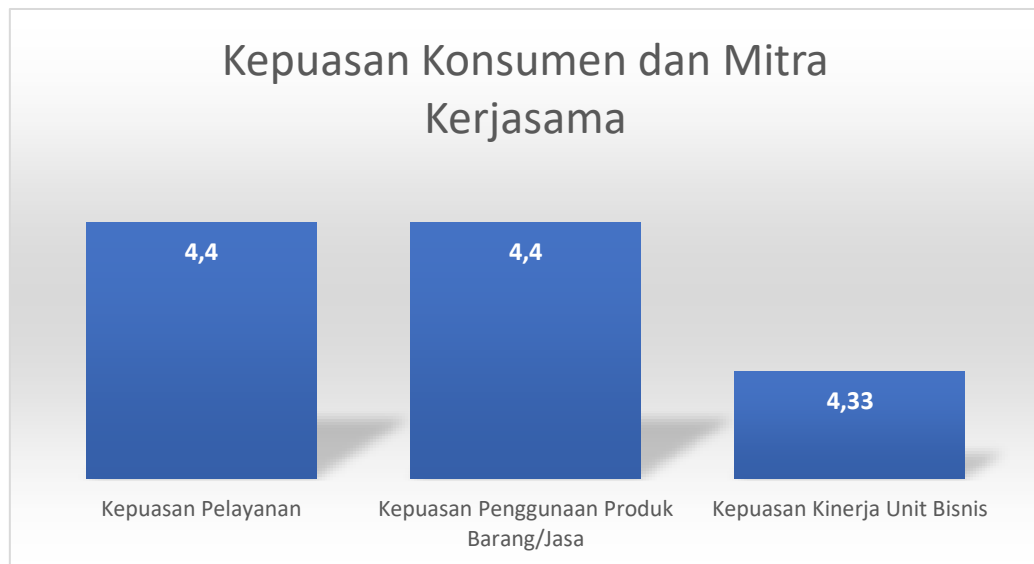
**Gambar 6. Kualitas Pelayanan Unit Bisnis pada Aspek Empati**





## KEPUASAN KONSUMEN DAN MITRA KERJASAMA

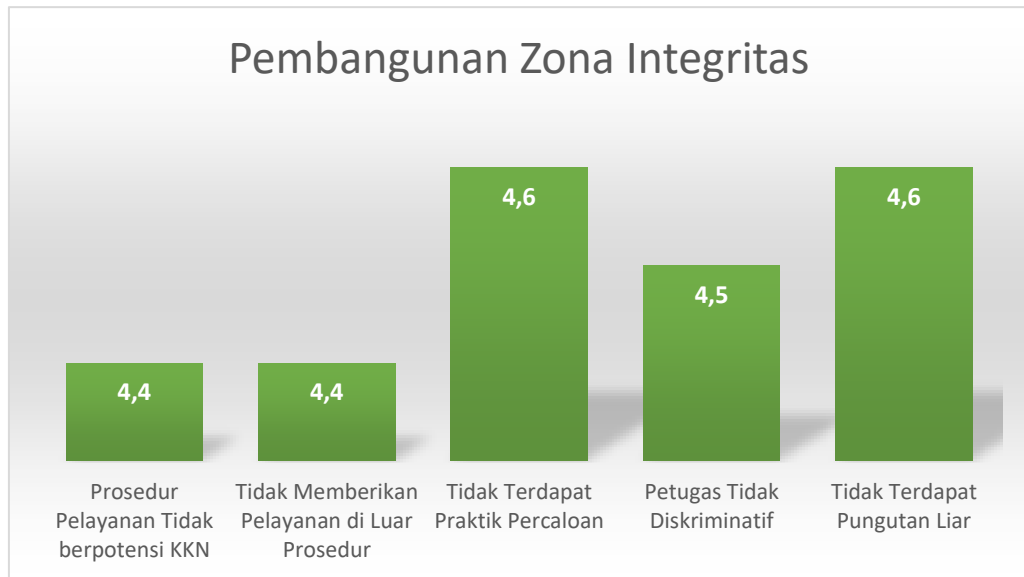
Hasil survei kepuasan konsumen dan mitra kerjasama PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2021 dapat dilihat pada Gambar 6 di bawah. Dimana survei ini menunjukkan bahwa konsumen dan mitra kerjasama sudah merasa puas dengan produk barang/jasa, pelayanan yang diberikan serta kinerja dari PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



**Gambar 7. Kepuasan Konsumen dan Mitra Kerjasama**

## PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS

PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berorientasi sepenuhnya terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good government governance*). Untuk itu perlu diterapkan pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani. Survei pembangunan zona integritas pada unit-unit bisnis PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menunjukkan bahwa menurut konsumen prosedur pelayanan sudah baik dan tidak berpotensi KKN, petugas tidak memberikan pelayanan di luar prosedur dengan imbalan barang/uang, tidak terdapat praktik percaloan dan pungli, serta petugas tidak diskriminatif terhadap konsumen. Secara umum, meskipun pelayanan pada unit-unit bisnis sudah baik dalam pelayanan bebas korupsi, namun perlu dioptimalkan lagi sampai poinnya maksimal dan tidak ada celah untuk melakukan korupsi.



**Gambar 8. Pembangunan Zona Integritas**

### **PENANGANAN PENGADUAN**

Dalam suatu bisnis, kadangkala terdapat permasalahan maupun layanan yang kurang sesuai, maka dari itu PPB UIN Sunan Kalijaga menyediakan fasilitas pengaduan, saran dan masukan bagi konsumen dan mitra kerjasama. Berdasarkan pernyataan konsumen yang memiliki pengalaman terkait penanganan pengaduan. Karyawan/Petugas unit bisnis mampu memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi konsumen dengan poin 4,25 dari skala 5. Serta konsumen dan mitra kerjasama telah mendapat kepastian dan tindak lanjut atas penanganan pengaduan mereka dengan poin 4,14 dari skala 5.

### **SARAN DAN MASUKAN KONSUMEN/MITRA KERJASAMA**

Adapun berikut adalah beberapa saran dan masukan yang disampaikan oleh konsumen dan mitra kerjasama kepada unit-unit PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yaitu:

- Peningkatan layanan kepada konsumen dan mitra kerjasama (baik itu respon terhadap konsumen, layanan keuangan, perawatan dan kebersihan fasilitas gedung yang disewakan, serta menambah jam pelayanan)
- Peningkatan Kerjasama untuk penyediaan produk-produk baru (seperti SPBU, Coffee Shop, Merchandise, Cuci Motor/Mobil, dan produk jasa lainnya sesuai kebutuhan civitas akademika)
- Terus berinovasi baik dari sisi teknologi, produk dan layanan, serta aktifitas pemasaran unit-unit bisnis.