



# LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN & MITRA KERJASAMA DAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS PPB UIN SUNAN KALIJAGA 2022



Pusat Pengembangan Bisnis (PPB)  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



PPB UIN Sunan Kalijaga



[pusatbisnis.uin-suka.ac.id](http://pusatbisnis.uin-suka.ac.id)



@ppb.uinsuka



@ppbuinska



081328109939

## **LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN & MITRA KERJASAMA DAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS PPB UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA 2022**

### **Pendahuluan**

Salah satu cara untuk mengetahui kualitas layanan dalam bisnis adalah dengan melakukan survei kepuasan layanan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap unit bisnis di Pusat Pengembangan Bisnis (PPB) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggannya. Tentunya untuk mengetahui suatu kualitas layanan itu hendaknya diukur dengan metode yang sesuai dengan standar pelayanan profesional.

Selain itu, pemerintah membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan dan dalam rangka pelaksanaan pembangunan zona integritas. Oleh karena itu, PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mengadakan survei kepuasan konsumen dan mitra kerjasama secara rutin tiap tahun. 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. Survei kepuasan layanan pada survei ini menggunakan metode SERVQUAL dari Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1993) yang telah disesuaikan dengan objek unit bisnis PPB.

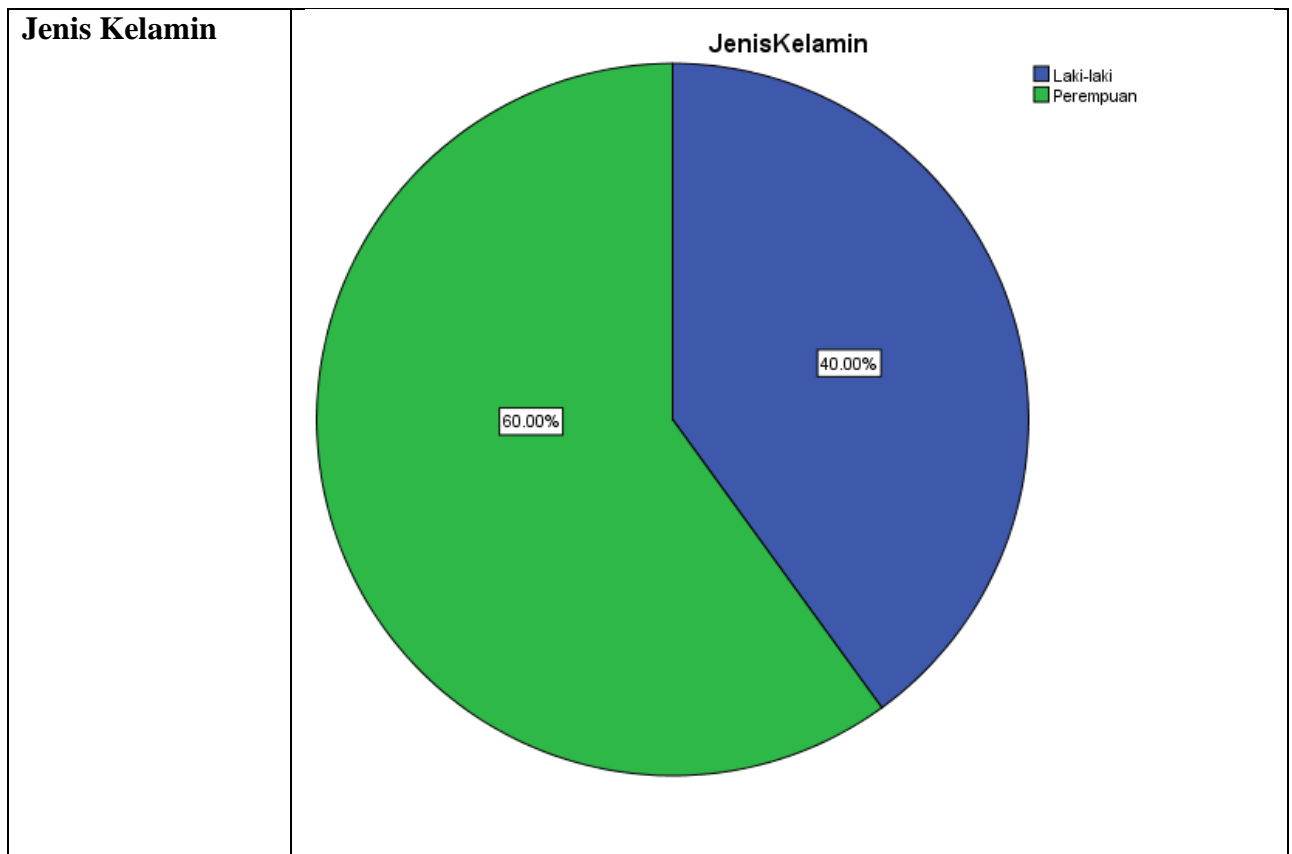
Berdasarkan hasil evaluasi dari survei ini, maka perbaikan yang berkelanjutan terhadap aspek-aspek pelayanan konsumen dan mitra kerjasama UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai Badan Layanan Umum (BLU) yang kompetitif, mandiri, dan bergerak sesuai dengan perkembangan zaman. Namun demikian, pelayanan yang 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/surveikepuasanppb> atau <http://pusatbisnis.uin-suka.ac.id/id/dokumen>.

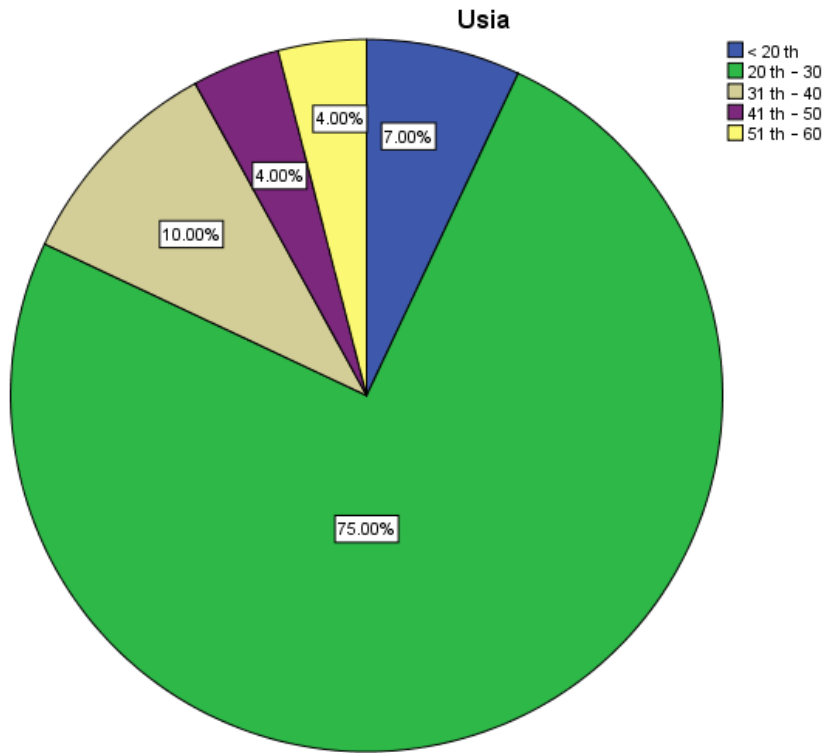
### Layanan yang Dinilai

Berikut merupakan analisis data statistik survei kepuasan konsumen & mitra kerjasama dan pembangunan zona integritas PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tabel 1 menjelaskan terkait profil responden dalam survei ini, baik itu persebaran jenis kelamin responden 60% Laki-laki dan 40% Perempuan; paling banyak responden berusia 20 th - 30 th sebanyak 75%, 31 th – 40 th sebanyak 10%, dengan tingkat pendidikan paling banyak D3/D4/S1 sebanyak 63% dan SLTA/Sederajat sebanyak 22%, serta pekerjaan paling banyak sebagai pelajar/mahasiswa 74% dan Dosen/Peneliti sebanyak 13%, serta mayoritas konsumen internal UIN Sunan Kalijaga sebanyak 92% yang berasal dari beberapa fakultas/Lembaga/unit, dan paling banyak berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 67,4%; kemudian frekuensi penggunaan layanan unit bisnis paling banyak 1-2 kali dalam 1 tahun sebanyak 65% dan 1-2 kali dalam 3 bulan sebanyak 26%.

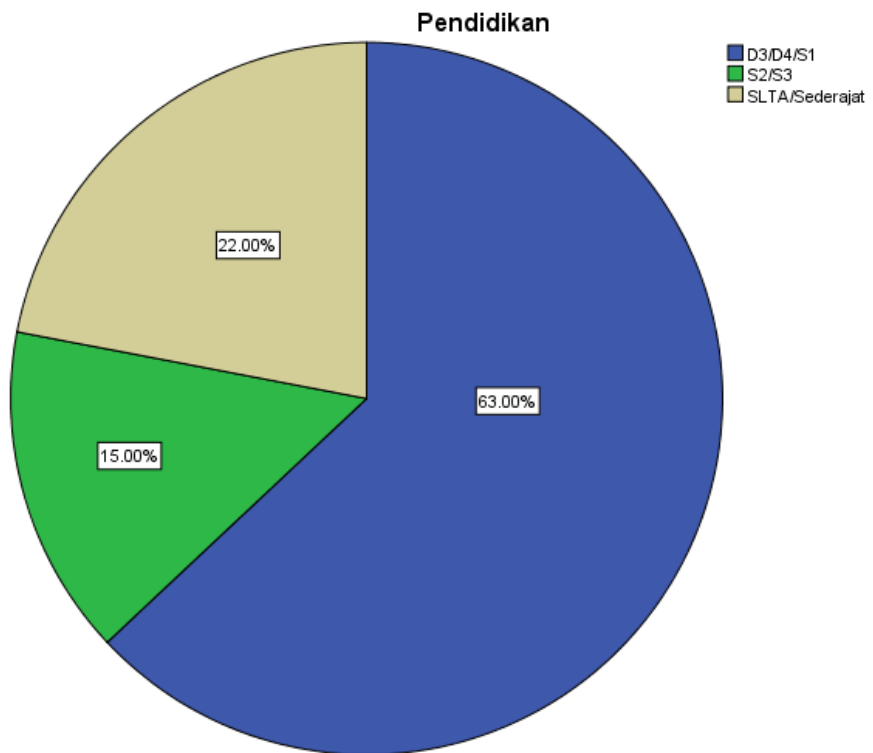
**Tabel 1. Profil Responden Survei Kepuasan Konsumen dan Mitra Kerjasama**



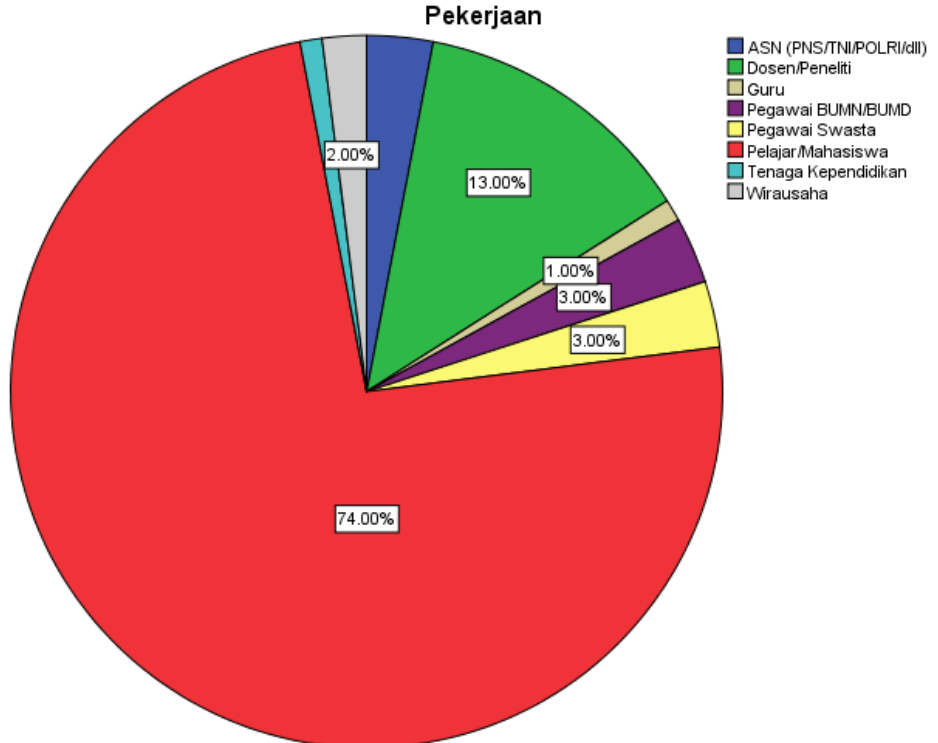
**Usia**



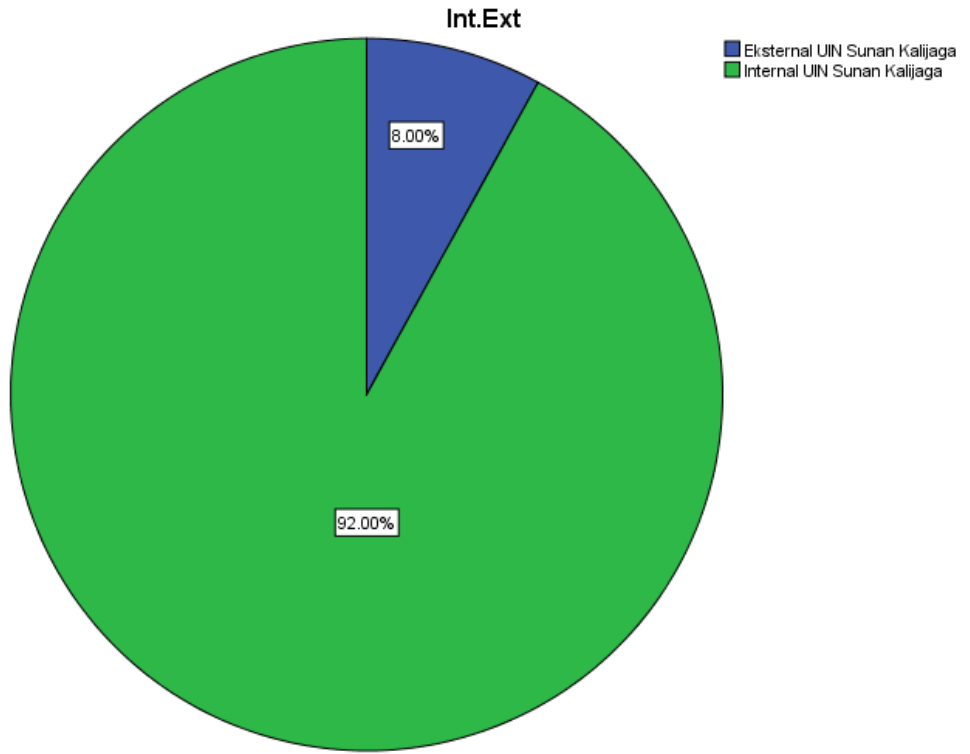
**Tingkat Pendidikan**



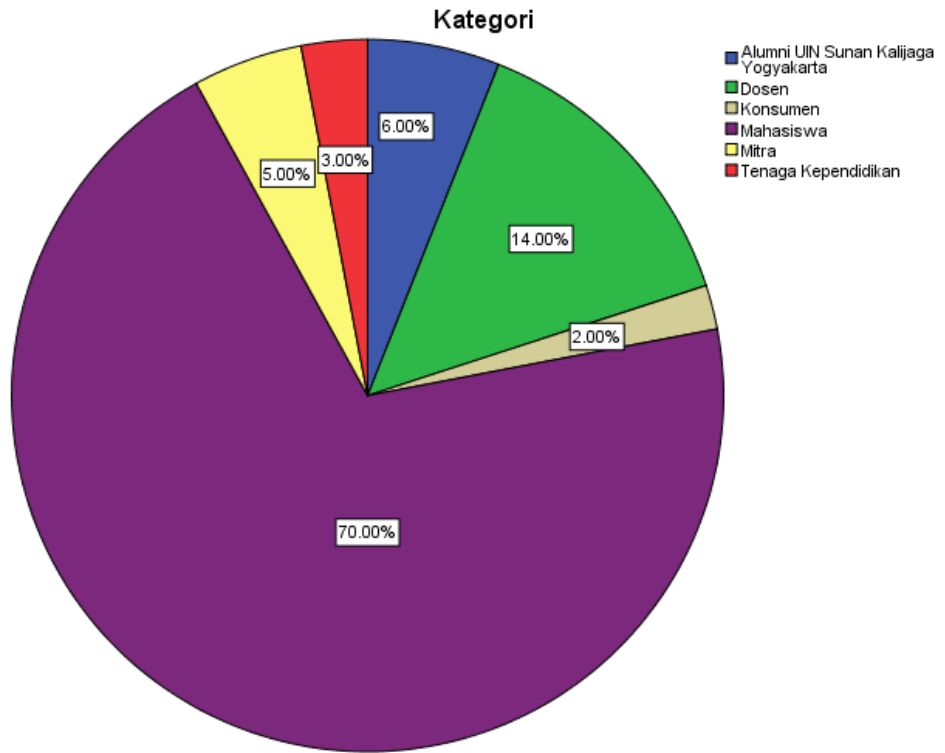
**Pekerjaan**



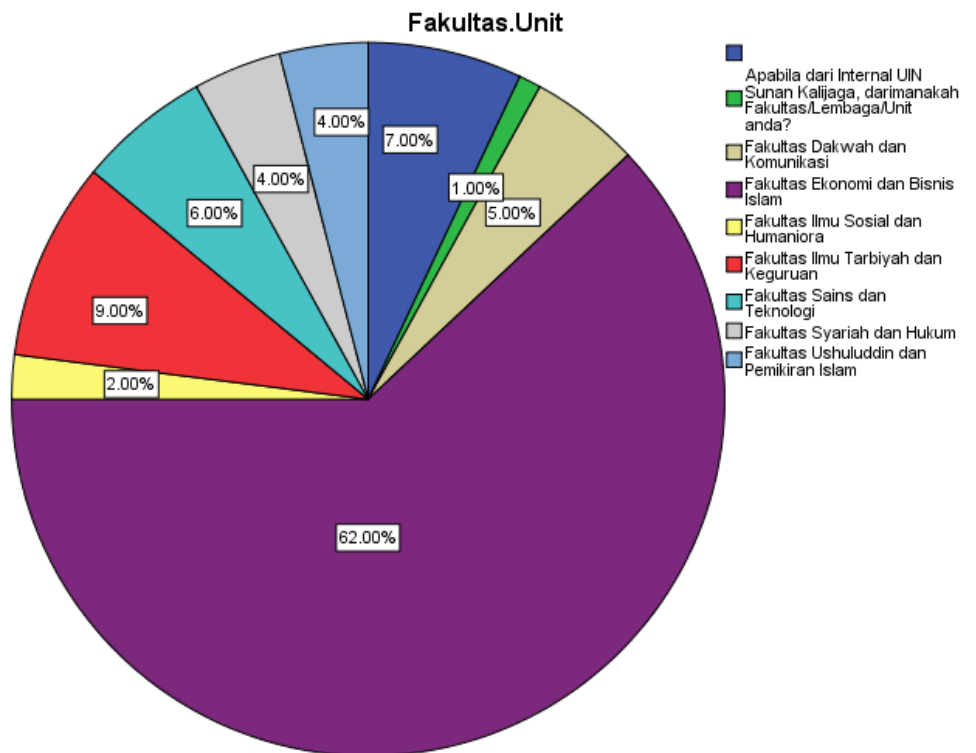
**Jenis Konsumen**

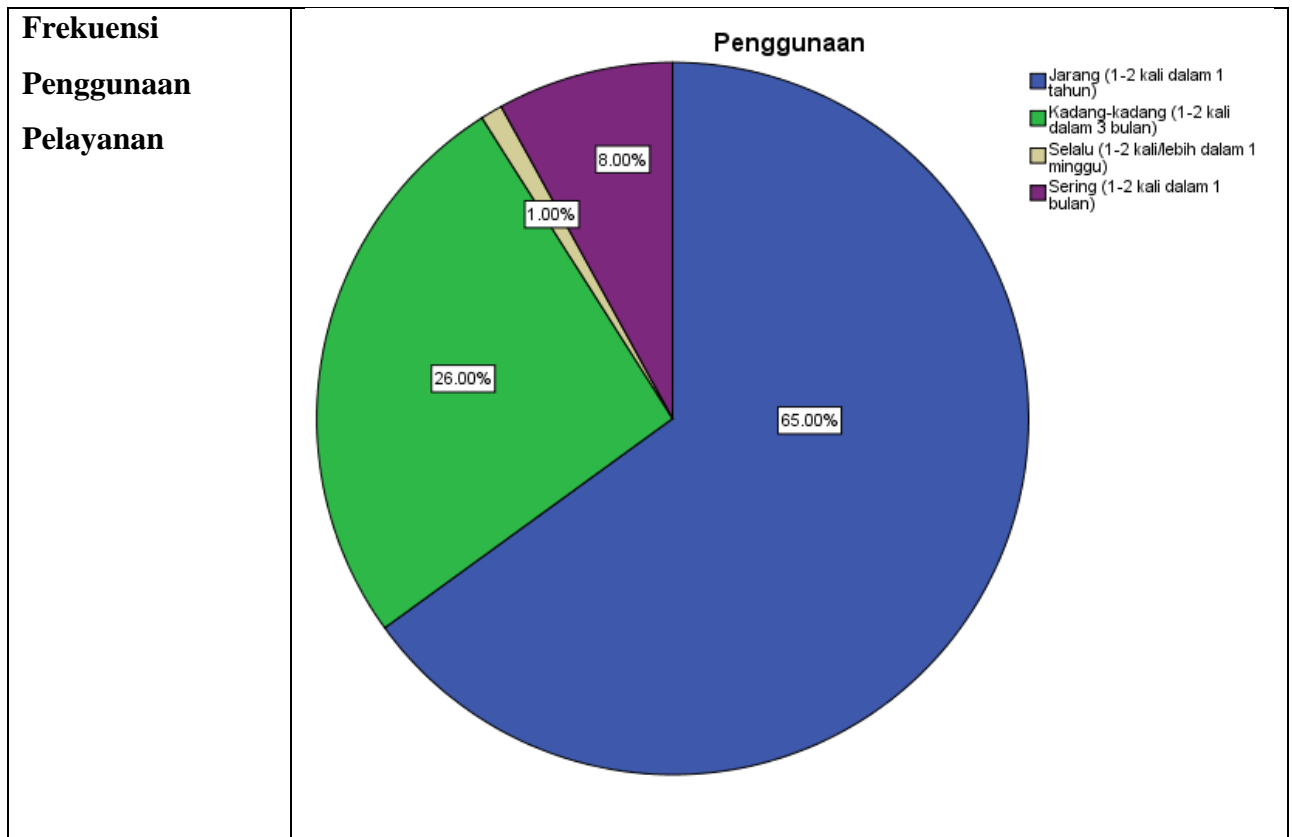


**Kategori Sivitas  
Akademika**



**Fakultas/Lembaga/Unit**

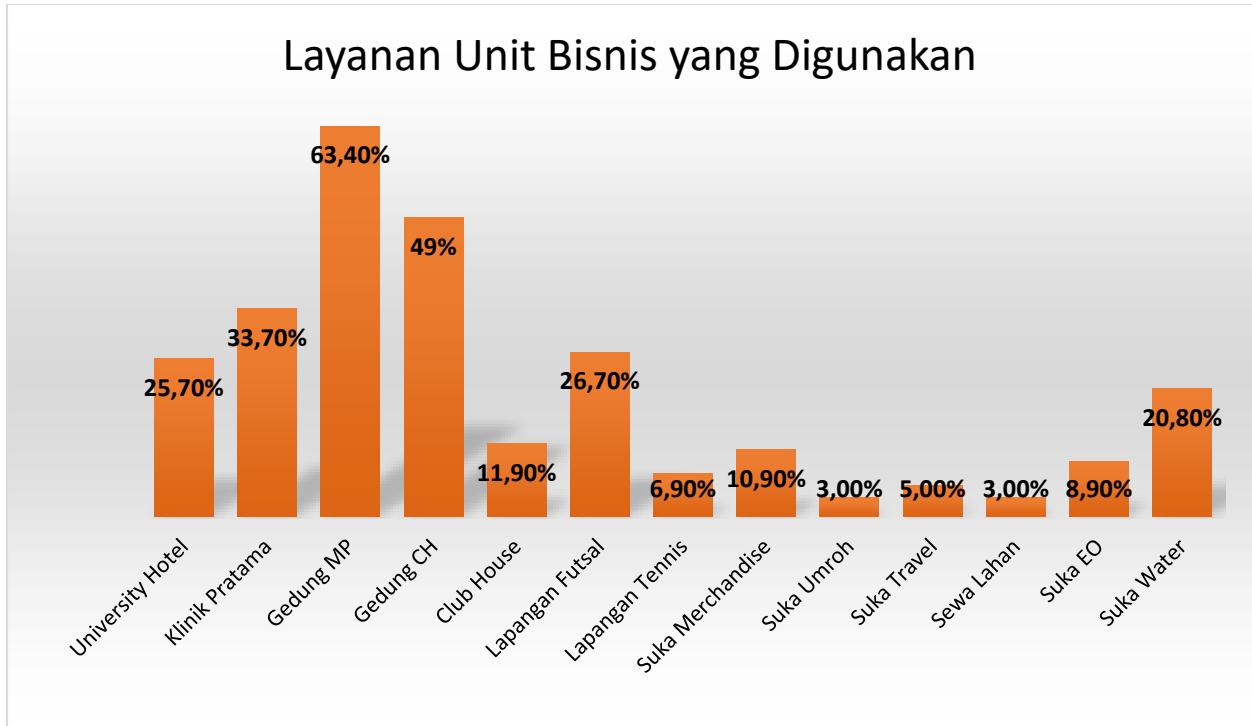




Berdasarkan Tabel 1 diatas, dapat kita ketahui bahwa pasar terbesar Unit bisnis UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ada di Internal kampus. Maka dari itu penting untuk membuat strategi-strategi pemasaran yang ditujukan untuk segmen internal kampus. Namun tetap diperhatikan juga untuk segmen pasar yang dari eksternal. Perlu juga survei terkait minat civitas akademika UIN Sunan Kalijaga non konsumen untuk menggunakan produk-produk pada unit bisnis PPB UIN Sunan Kalijaga.

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 Gedung multipurpose, kemudian dilanjutkan oleh Gedung Convention Hall, klinik pratama, lapangan futsal serta university hotel dan sukawater, kemudian dilanjutkan unit-unit bisnis yang lainnya.

Berdasarkan hasil analisis data pada survei kali ini, sebaiknya perlu dibuat survei pada masing-masing unit bisnis dan menggunakan metode quota sampling, sehingga persebaran data bisa lebih merata dan informasi bisa lebih mendetail untuk pembuatan keputusan dan strategi pada setiap unit bisnis yang ada PPB UIN Sunan Kalijaga.



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

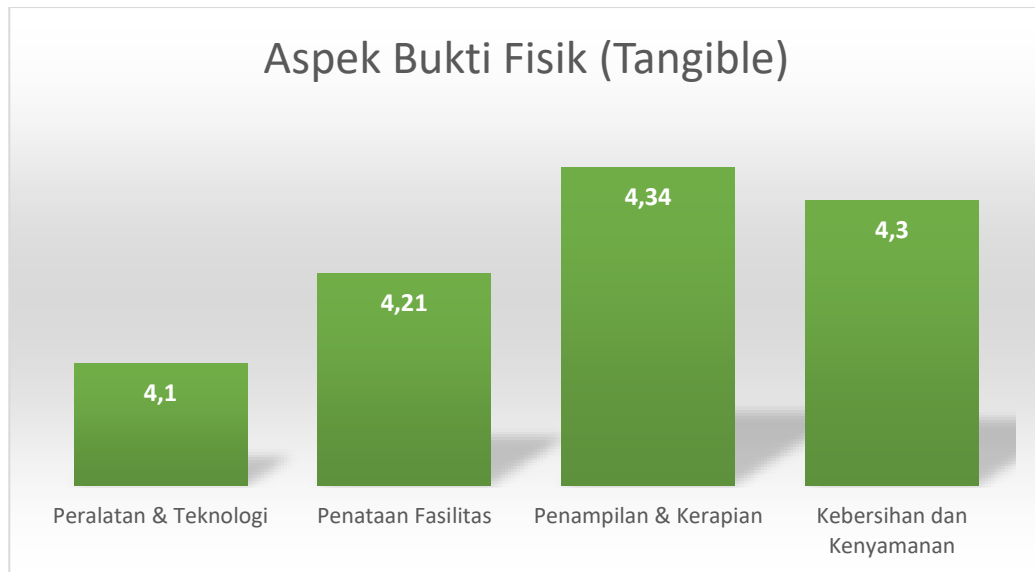
## KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan survei kepuasan konsumen dan mitra kerjasama PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta periode tahun 2021-2022, secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan unit-unit bisnis PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah baik dengan menggunakan 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:

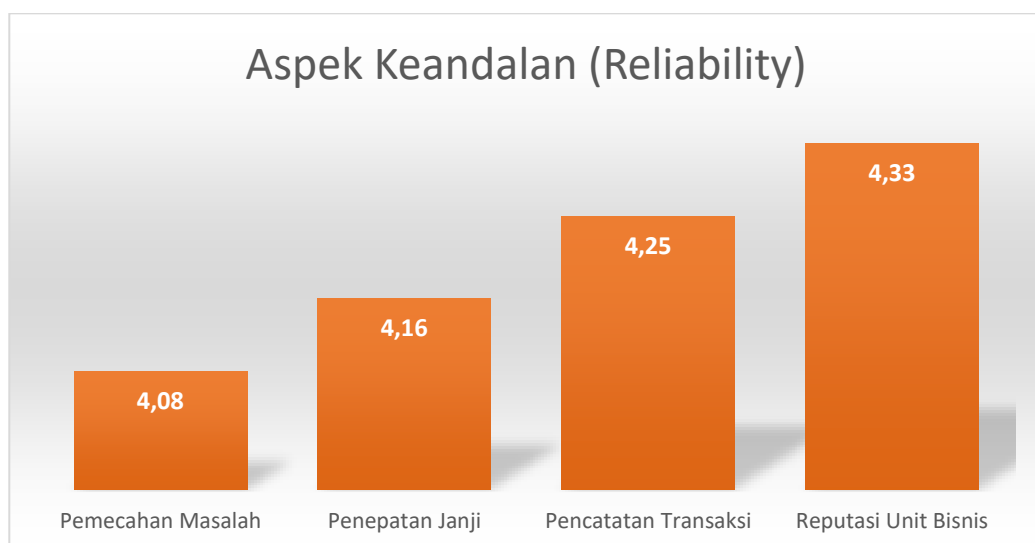




**Gambar 2. Kualitas Pelayanan Unit Bisnis pada Aspek Bukti Fisik**

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

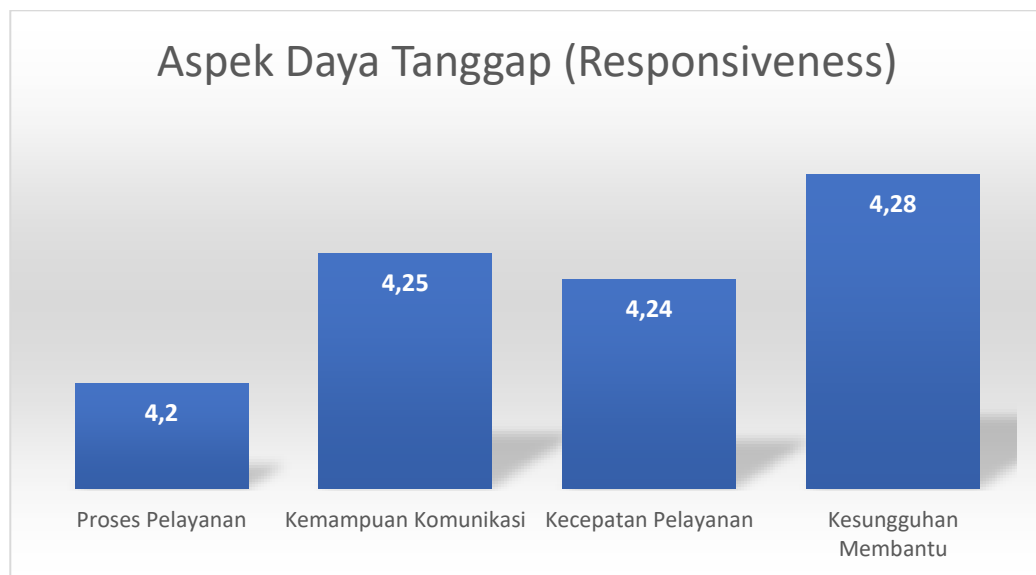
Aspek ini menunjukkan kemampuan unit bisnis untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hasil survei menunjukkan bahwa kemampuan unit bisnis dalam pemecahan masalah yang dihadapi konsumen dan mitra kerja, ketepatan dalam memenuhi janji, pencatatan transaksi dan reputasi 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*)**

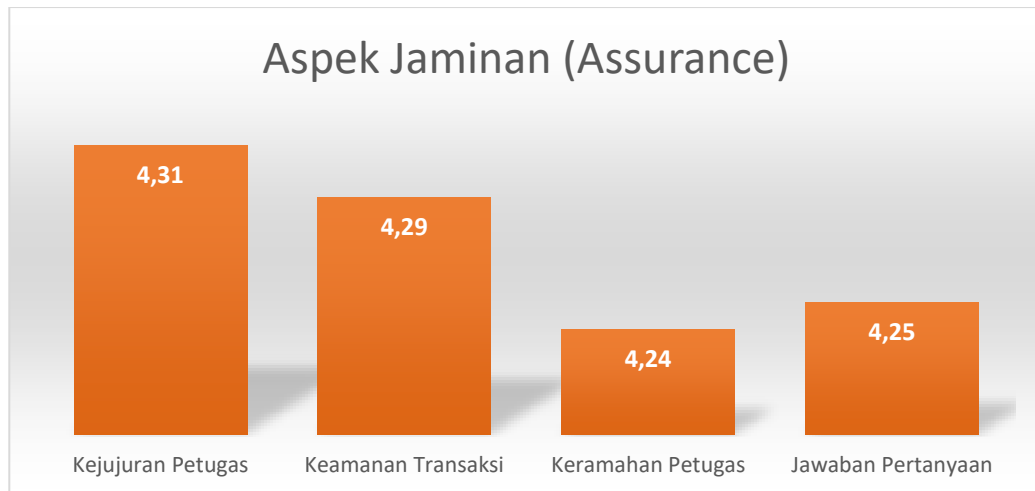
Aspek daya tanggap menunjukkan kemauan petugas/karyawan unit bisnis untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Secara singkat dapat disimpulkan bahwa petugas unit bisnis PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki kemauan dalam 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*)**

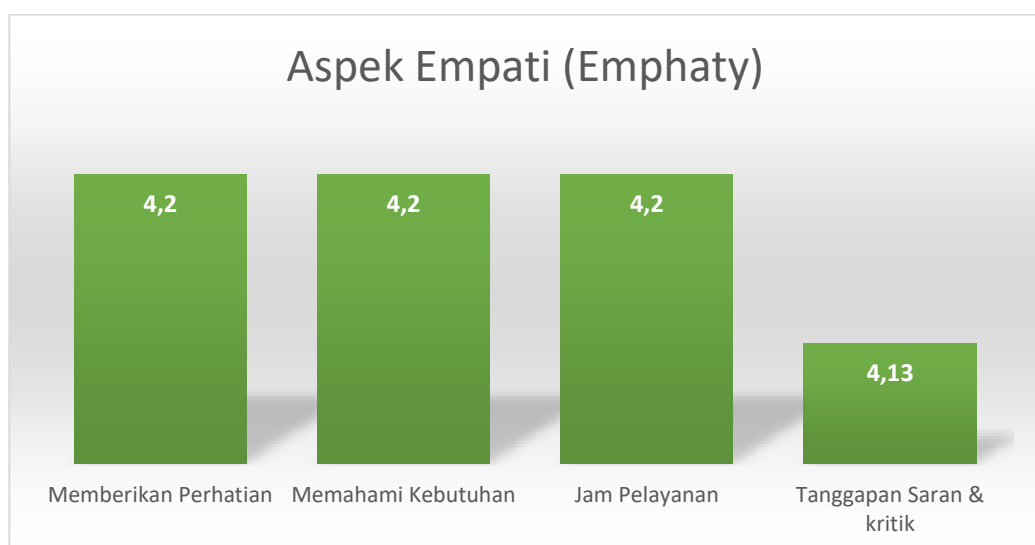
Aspek ini menekankan pada jaminan dan kepastian, yaitu kredibilitas, keamanan transaksi, keramahan, dan kemampuan petugas/karyawan unit bisnis untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan dan mitra kerjasama kepada unit bisnis PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Secara singkat, hasil survei ini menunjukkan 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*)**

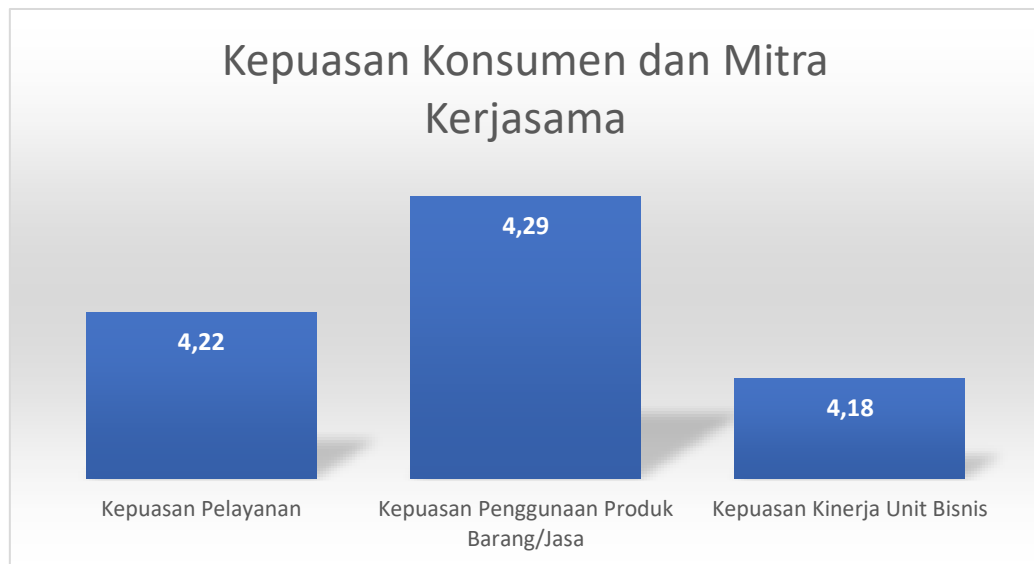
Pada aspek ini, unit bisnis memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dan mitra, dimana unit bisnis diharapkan memiliki pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, memiliki 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

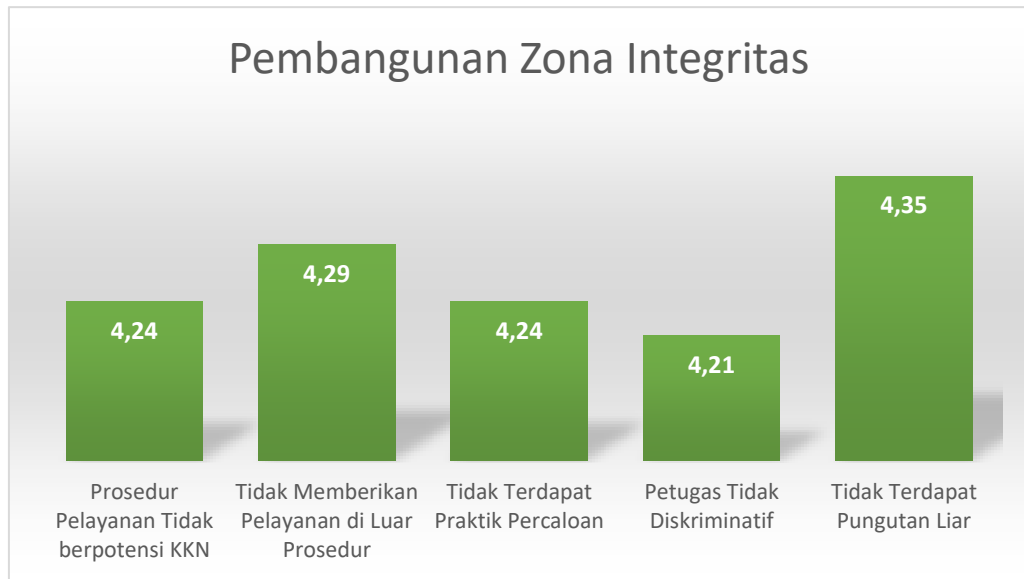
Hasil survei kepuasan konsumen dan mitra kerjasama PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2021 dapat dilihat pada Gambar 6 di bawah. Dimana survei ini menunjukkan bahwa konsumen dan mitra kerjasama sudah merasa puas dengan produk barang/jasa, pelayanan yang diberikan serta kinerja dari PPB UIN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



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

## PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS

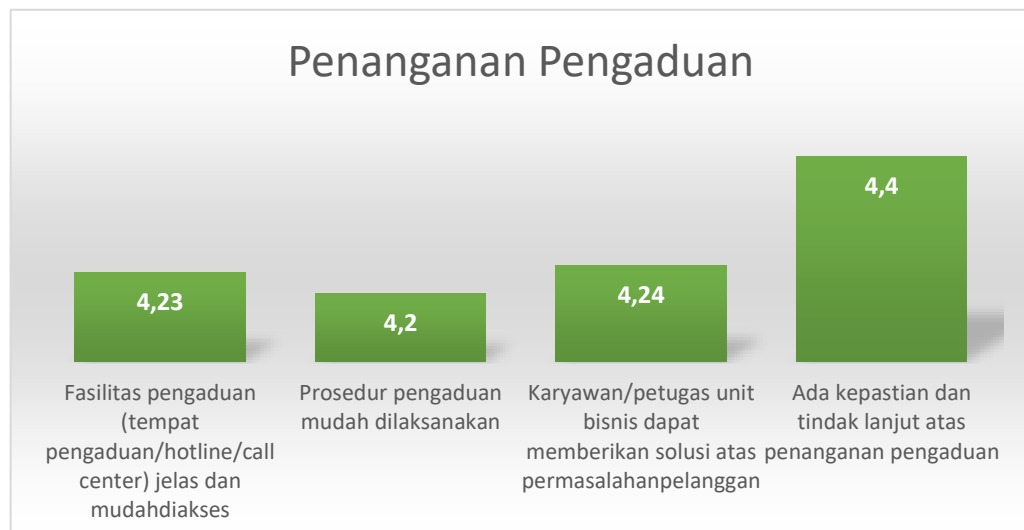
PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berorientasi sepenuhnya terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good government governance*). Untuk itu perlu diterapkan pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani. Survei pembangunan 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. Maka dari itu PPB menyediakan fasilitas pengaduan, berdasarkan persepsi konsumen fasilitas pengaduan mendapatkan poin 4,23 dari skala 5. Dan kemudahan prosedur pengaduan mendapatkan poin 4,2 dari skala 5. Berdasarkan pernyataan konsumen yang memiliki pengalaman terkait penanganan pengaduan. Karyawan/Petugas unit bisnis mampu memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi konsumen dengan poin 4,24 dari skala 5. Serta konsumen dan mitra kerjasama telah mendapat kepastian dan tindak lanjut atas penanganan pengaduan mereka dengan poin 4,24 dari skala 5.



## KESIMPULAN

Adapun secara keseluruhan, apabila dikomparasi antara laporan monitoring dan evaluasi kepuasan pengguna layanan & mitra kerjasama dan pembangunan zona integritas ppb uin sunan kalijaga yogyakarta 2021-2022. Maka dapat diambil kesimpulan untuk variabel Pelayanan Prima pada tahun 2021 sebesar 4,28 dan tahun 2022 sebesar 4,33. Secara umum Pelayanan yang diberikan oleh unit bisnis PPB UIN SUKA sudah baik dan naik 0,5 poin dari tahun sebelumnya. Sedangkan untuk variabel Kepuasan Pelanggan tahun 2021 sebesar 4,37 dan tahun 2022 sebesar 4,36. Secara umum Pelanggan merasa puas dengan produk dan layanan unit bisnis PPB UIN SUKA dan tidak jauh berbeda dengan tahun sebelumnya. Begitupula dengan variabel Pembangunan Zona Integritas tahun 2021 dan 2022 sebesar 4,50. Jadi secara umum petugas pada unit bisnis PPB UIN SUKA memiliki integritas yang baik, bahkan menuju ke level sangat baik dengan nilai yang sama dari tahun sebelumnya

## 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 dari sisi fasilitas maupun respon terhadap konsumen, layanan keuangan. Perawatan, kebersihan serta peremajaan fasilitas dan renovasi Gedung dan lapangan yang disewakan, serta menambah jam pelayanan untuk SUKA Travel.
- Optimalisasi pemberdayaan lahan dan peningkatan kerjasama untuk penyediaan produk-produk baru (seperti SPBU, Coffee Shop, Merchandise, Cuci Motor/Mobil, dan produk jasa lainnya sesuai kebutuhan civitas akademika)
- Menambah varian baru produk, seperti SUKA WATER botol kecil atau gelas kecil.
- Terus mempertahankan inovasi baik dari sisi teknologi, produk dan layanan, serta aktifitas pemasaran unit-unit bisnis.
- Memperluas aktifitas pemasaran kepada pihak eksternal UIN Sunan Kalijaga.



# Bangkit

DAN BERDAYA BERSAMA

**Pusat Pengembangan Bisnis (PPB)**

**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**“Bangkit dan Berdaya Bersama”**



PPB UIN Sunan Kalijaga



[pusatbisnis.uin-suka.ac.id](http://pusatbisnis.uin-suka.ac.id)



@ppb.uinsuka



@ppbuinsk



081328109939