



UNIVERSITAS KRISTEN
SATYA WACANA
We are the Creative Minority

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

BIRO PENELITIAN DAN PUBLIKASI (BPP)

UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
SALATIGA

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN SIVITAS AKADEMIKA
TERHADAP LAYANAN BIRO PENELITIAN DAN PUBLIKASI (BPP), BIRO INOVASI DAN INKUBASI (BII) DAN
BIRO PENGABDIAN MASYARAKAT (BPM)
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
TAHUN 2022**

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan mutu secara berkelanjutan, Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW) melakukan penilaian kepuasan pemangku kepentingan (stakeholders) atas layanan semua unit penunjang akademik (Biro/Unit/Lembaga). Kepuasan layanan pelanggan perlu diukur agar menjadi bagian dari evaluasi diri Biro/Unit/Lembaga untuk melakukan peningkatan layanan dalam rangka pencapaian Visi dan Misi UKSW dan untuk melaksanakan SPMI dan melampaui Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

Survei kepuasan pelanggan yang dilaksanakan ini, mengacu pada indikator-indikator yang telah ditetapkan UKSW sebagai indikator kinerja unit penunjang akademik. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada kepala unit penunjang akademik dan pimpinan UKSW dalam rangka menentukan rencana pengembangan yang ditujukan untuk meningkatkan mutu layanan unit-unit penunjang akademik. Tindak lanjut dari hasil survei kepuasan pelanggan akan dikelola oleh Biro Penelitian dan Publikasi (BPP), Biro Inovasi dan Inkubasi (BII) dan Biro Pengabdian Masyarakat (BPM) dan dilaporkan kepada pembantu rektor universitas.

2. Tujuan Survei

- a. Mengetahui tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap layanan BPP, BII, BPM.
- b. Mengetahui harapan sivitas akademika akan layanan BPP, BII, BPM.
- c. Memaparkan kondisi yang belum memenuhi indikator pencapaian kepuasan pelanggan sivitas akademika terhadap layanan BPP, BII, BPM.
- d. Merumuskan rekomendasi atas kelemahan pencapaian kepuasan pelanggan untuk dapat ditindaklanjuti oleh pimpinan BPP, BII, BPM dan pimpinan UKSW.

3. Manfaat Survei

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Pelanggan terhadap layanan BPP, BII, BPM, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan BPP, BII, BPM;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan BPP, BII, BPM pada lingkup Sivitas Akademika UKSW.

4. Acuan Survei

a. Dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal UKSW yang ditetapkan dengan SK Rektor Nomor 167/Kep./Rek./4/2021 tentang Pemberlakuan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Kristen Satya Wacana

B. INSTRUMEN SURVEI

Butir instrumen terdiri 7 butir pertanyaan yang dijawab oleh responden yang terdiri dari dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan.

No.	Indikator	Q	Pilihan jawaban
1	Kemudahan mendapatkan informasi tentang jenis layanan (baik melalui website/ telepon/ email/ whatsapp)	Q1	Belum Pernah Menggunakan
			Sangat Tidak Baik
			Tidak Baik
			Cukup Baik
			Baik
			Sangat Baik
2	Kejelasan prosedur layanan unit dalam bentuk Standard Operating Procedure yang tertulis (link SOP dapat di klik di p3mi.uksw.edu)	Q2	Belum Pernah Menggunakan
			Sangat Tidak Baik
			Tidak Baik
			Cukup Baik
			Baik
			Sangat Baik
3	Kesesuaian layanan unit dengan Standard Operating Procedure	Q3	Pilihan jawaban
			Belum Pernah Menggunakan
			Sangat Tidak Baik
			Tidak Baik
			Cukup Baik
			Baik
4	Responsifnya layanan (termasuk Kecepatan dan Ketepatan) dan yang diberikan oleh unit	Q4	Belum Pernah Menggunakan
			Sangat Tidak Baik
			Tidak Baik
			Cukup Baik
			Baik
			Sangat Baik
5	Keramahan, kerapian dan kesopanan petugas unit pada waktu memberikan pelayanan	Q5	Belum Pernah Menggunakan
			Sangat Tidak Baik

			Tidak Baik
			Cukup Baik
			Baik
			Sangat Baik
6	Kecepatan dan ketepatan penanganan komplain/ keluhan (Purnalayanan)	Q6	Belum Pernah Menggunakan
			Sangat Tidak Baik
			Tidak Baik
			Cukup Baik
			Baik
			Sangat Baik
7	Ketersediaan dan kualitas layanan online (risat.uksw.edu ; p3mi.uksw.edu)	Q7	Belum Pernah Menggunakan
			Sangat Tidak Baik
			Tidak Baik
			Cukup Baik
			Baik
			Sangat Baik

C. PROFIL RESPONDEN

Jumlah Responden survei berdasarkan status dan jenis kelaminnya disajikan pada tabel 1 dan 2 berikut ini:

Tabel 1. Jumlah Responden Survei

Status Responden	Jumlah
Mahasiswa	40
Dosen	57
Tenaga Kependidikan (Fakultas)	15
Tenaga Kependidikan (Unit / Biro)	3
Total Responden	115

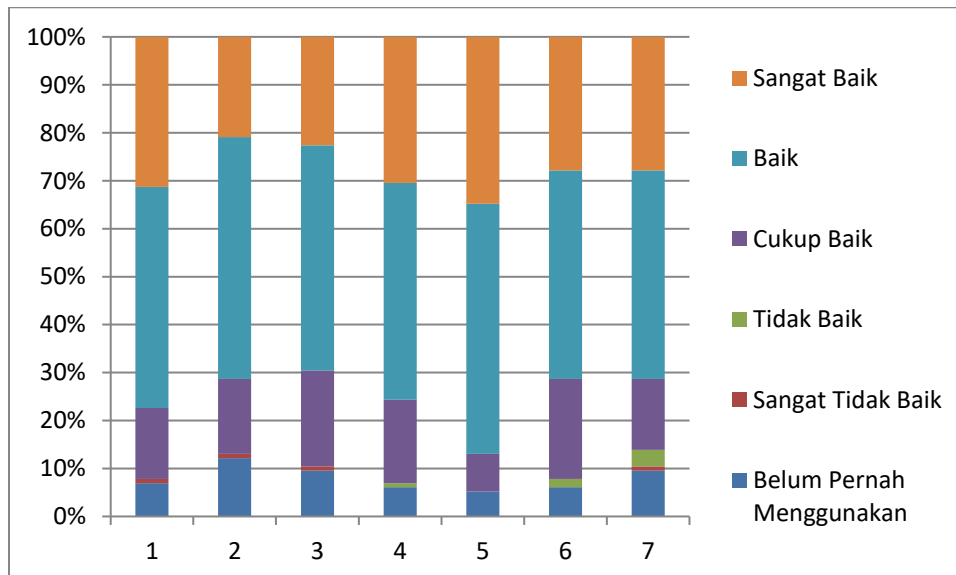
Tabel 2. Jumlah Responden Survei Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki - laki	64
Perempuan	51
Total Responden	115

D. HASIL SURVEI

Tabel 3. Data Survei Kepuasan Pelanggan BPP-BPII-BPM

BPP - BII - BPM							
Indikator	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7
Belum Pernah Menggunakan	8	14	11	7	6	7	11
Sangat Tidak Baik	1	1	1	0	0	0	1
Tidak Baik	0	0	0	1	0	2	4
Cukup Baik	17	18	23	20	9	24	17
Baik	53	58	54	52	60	50	50
Sangat Baik	36	24	26	35	40	32	32
Total	115	115	115	115	115	115	115
Indikator	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7
Belum Pernah Menggunakan	7%	12%	10%	6%	5%	6%	10%
Sangat Tidak Baik	1%	1%	1%	0%	0%	0%	1%
Tidak Baik	0%	0%	0%	1%	0%	2%	3%
Cukup Baik	15%	16%	20%	17%	8%	21%	15%
Baik	46%	50%	47%	45%	52%	43%	43%
Sangat Baik	31%	21%	23%	30%	35%	28%	28%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Gambar 1. Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

Interpretasi dan penjelasan terhadap data

Berdasarkan gambar 1 hasil Survey Kepuasan Pelanggan BPP – BII – BPM oleh Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan (Fakultas/Unit/Biro), dari 115 responden diperoleh hasil sebagai berikut :

- Q1 (Kemudahan mendapatkan informasi tentang jenis layanan (baik melalui website/ telepon/ email/ whatsapp) dihasilkan 7% belum pernah menggunakan, 1% sangat tidak baik, 0% tidak baik, 15% cukup baik, 46% baik, 31% sangat baik.
- Q2 (Kejelasan prosedur layanan unit dalam bentuk Standard Operating Procedure yang tertulis (link SOP dapat di klik di p3mi.uksw.edu), dihasilkan 12% belum pernah menggunakan, 1% sangat tidak baik, 0 tidak baik, 16% cukup baik, 50% baik, 21% sangat baik.
- Q3 (Kesesuaian layanan unit dengan Standard Operating Procedure), dihasilkan 10% belum pernah menggunakan, 1% sangat tidak baik, 0% tidak baik, 20% cukup baik, 47% baik, 23% sangat baik.
- Q4 (Responsifnya layanan (termasuk Kecepatan dan Ketepatan) dan yang diberikan oleh unit), dihasilkan 6% belum pernah menggunakan, 0% sangat tidak baik, 1% tidak baik, 17% cukup baik, 45% baik, 30% sangat baik.
- Q5 (Keramahan, kerapian dan kesopanan petugas unit pada waktu memberikan pelayanan), dihasilkan 5% belum pernah menggunakan, 0% sangat tidak baik, 0% tidak baik, 8% cukup baik, 52% baik, 35% sangat baik.
- Q6 (Kecepatan dan ketepatan penanganan komplain/ keluhan (Purnalayanan), dihasilkan 6% belum pernah menggunakan, 0% sangat tidak baik, 2% tidak baik, 21% cukup baik, 43% baik, 28% sangat baik.
- Q7 (Ketersediaan dan kualitas layanan online (risat.uksw.edu ; p3mi.uksw.edu), dihasilkan 6% belum pernah menggunakan, 5% sangat tidak baik, 2% tidak baik, 15% cukup baik, 51% baik, 20% sangat baik.

Berdasarkan dari hasil Survey Kepuasan Pelanggan BPP – BII – BPM oleh Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan (Fakultas/Unit/Biro), dapat ditarik kesimpulan bahwa 7,95% belum pernah menggunakan, 0,50% sangat tidak baik, 0,87% tidak baik, 15,90% cukup baik, 46,83% baik, 27,95% sangat baik.

PENUTUP

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas layanan, mohon dapat ditingkatkan aspek-aspek yang masih dinilai Sangat Tidak Baik, Tidak Baik maupun Cukup Baik. Demikian laporan survey ini kami sampaikan untuk dapat ditindaklanjuti Pimpinan Biro/Unit/Lembaga dan Pimpinan Universitas. Laporan kepuasan pelanggan ini juga digunakan sebagai evaluasi pemenuhan SNI/ISO, SPMI dan pencapaian Visi dan Misi UKSW.