

# Survei Kepuasan Konsumen dan Mitra Kerjasama PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Kepada Ysh,

Bapak/Ibu/Saudara/i

Mitra Kerjasama PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Tempat

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mitra kerjasama dan dalam rangka pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas, maka Pusat Pengembangan Bisnis (PPB) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menyelenggarakan survei yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap produk/jasa yang telah diberikan oleh PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Oleh karena itu, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi seluruh kuesioner ini sesuai dengan keadaan sebenarnya. Penilaian yang objektif serta saran yang akurat dan konstruktif akan sangat berarti dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas layanan PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta kepada seluruh konsumen dan mitra kerjasama ke depannya.

Terimakasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kepala PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Hj. Fatma Amilia, M.Si.

\* Wajib

## Demografi Responden

1. Nama (Boleh Inisial) \*

---

2. Jenis Kelamin \*

*Tandai satu oval saja.*

Laki-laki

Perempuan

## 3. Usia \*

*Tandai satu oval saja.*

- < 20 th
- 20 th – 30 th
- 31 th – 40 th
- 41 th – 50 th
- 51 th – 60 th
- > 60 th

## 4. Tingkat Pendidikan \*

*Tandai satu oval saja.*

- SLTA/Sederajat
- D3/D4/S1
- S2/S3
- Yang lain: \_\_\_\_\_

## 5. Pekerjaan \*

*Tandai satu oval saja.*

- Pelajar/Mahasiswa
- Dosen/Peneliti
- PNS/TNI/POLRI
- Pegawai BUMN/D
- Pegawai Swasta
- Wirausaha
- Yang lain: \_\_\_\_\_

6. Layanan Unit Bisnis yang digunakan dan akan diberikan penilaian: (Jawaban boleh diisi lebih dari satu dan unit bisnis yang dinilai akan disebut dengan Unit Bisnis X) \*

*Centang semua yang sesuai.*

- University Hotel  
 Klinik Pratama  
 Gedung Multipurpose  
 Gedung Convention Hall  
 Club House  
 Lapangan Futsal  
 Lapangan Tennis  
 SUKA Merchandise  
 SUKA Umroh  
 SUKA Travel  
 Sewa Lahan

Yang lain:  \_\_\_\_\_

7. Seberapa sering anda menggunakan layanan unit bisnis PPB UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta \*

*Tandai satu oval saja.*

- Jarang (1-2 kali dalam 1 tahun)  
 Kadang-kadang (1-2 kali dalam 3 bulan)  
 Sering (1-2 kali dalam 1 bulan)  
 Selalu (1-2 kali/lebih dalam 1 minggu)

8. Apakah anda dari eksternal atau Internal UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Eksternal UIN Sunan Kalijaga      *Langsung ke pertanyaan 11*  
 Internal UIN Sunan Kalijaga      *Langsung ke pertanyaan 9*

Pengguna Layanan dari Internal UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

## 9. Kategori Sivitas Akademika \*

*Tandai satu oval saja.*

- Dosen
- Tenaga Kependidikan
- Mahasiswa

## 10. Apabila dari Internal UIN Sunan Kalijaga, darimanakah Fakultas/Lembaga/Unit anda? \*

*Tandai satu oval saja.*

- Fakultas Adab dan Ilmu Budaya *Langsung ke pertanyaan 12*
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi *Langsung ke pertanyaan 12*
- Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan *Langsung ke pertanyaan 12*
- Fakultas Syariah dan Hukum *Langsung ke pertanyaan 12*
- Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam *Langsung ke pertanyaan 12*
- Fakultas Sains dan Teknologi *Langsung ke pertanyaan 12*
- Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora *Langsung ke pertanyaan 12*
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam *Langsung ke pertanyaan 12*
- Pascasarjana *Langsung ke pertanyaan 12*
- BIRO Administrasi dan Keuangan *Langsung ke pertanyaan 12*
- BIRO Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama  
*Langsung ke pertanyaan 12*
- Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat *Langsung ke pertanyaan 12*
- Lembaga Penjamin Mutu *Langsung ke pertanyaan 12*
- Satuan Pengawasan Internal *Langsung ke pertanyaan 12*
- UPT Perpustakaan *Langsung ke pertanyaan 12*
- UPT Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data  
*Langsung ke pertanyaan 12*
- UPT Pusat Pengembangan Bahasa *Langsung ke pertanyaan 12*
- Laboratorium Agama *Langsung ke pertanyaan 12*
- Admisi *Langsung ke pertanyaan 12*
- International Office/CDCIA *Langsung ke pertanyaan 12*
- Yang lain: \_\_\_\_\_

Nama  
Institusi/Perusahaan/Pribadi

Tuliskan nama institusi atau perusahaan tempat anda bekerja.  
Apabila untuk penggunaan pribadi dapat ditulis keterangan  
"PRIBADI"

11. Nama Institusi/Perusahaan/Pribadi \*

Kualitas  
Pelayanan  
Unit  
Bisnis

Saudara diminta menjawab dengan cara memilih salah satu jawaban yang paling sesuai kondisi sebenarnya dalam menggunakan layanan unit bisnis di lingkungan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Terdapat lima pilihan jawaban pada setiap pertanyaan.

- 1 = Sangat Tidak Baik
- 2 = Tidak Baik
- 3 = Netral
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

12. Peralatan dan teknologi yg dimiliki unit bisnis X \*

*Tandai satu oval saja.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

13. Penataan fasilitas ruang pelayanan unit bisnis X \*

*Tandai satu oval saja.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

## 14. Penampilan dan kerapian karyawan/petugas unit bisnis X \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

## 15. Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan unit bisnis X \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

## 16. Kemampuan karyawan/petugas dalam memecahkan masalah konsumen \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

## 17. Ketepatan menepati janji \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

## 18. Ketepatan pencatatan transaksi \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

## 19. Reputasi atau nama baik unit bisnis X \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

## 20. Informasi proses pelayanan unit bisnis X \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

## 21. Kemampuan berkomunikasi karyawan/petugas unit bisnis X \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

## 22. Kecepatan waktu pelayanan \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

## 23. Kesungguhan karyawan/petugas dalam membantu pelanggan \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

## 24. Kejujuran karyawan/petugas unit bisnis X \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

## 25. Keamanan melakukan transaksi \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik



## 26. Keramahan karyawan/petugas unit bisnis X \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

## 27. Kemampuan karyawan/petugas dalam menjawab pertanyaan \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

## 28. Karyawan/petugas memberikan perhatian terhadap pelanggan \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

## 29. Karyawan/petugas memahami kebutuhan pelanggan \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

30. Jam pelayanan unit bisnis X nyaman bagi pelanggan \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

31. Tanggapan terhadap saran dan kritik \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Kepuasan pelanggan  
dan pelaksanaan  
Pembangunan Zona  
Integritas

Saudara diminta menjawab dengan cara memilih salah satu jawaban yang paling sesuai kondisi sebenarnya dalam menggunakan layanan unit bisnis di lingkungan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Terdapat lima pilihan jawaban pada setiap pernyataan.

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

32. Saya puas dengan pelayanan yang diberikan unit bisnis X \*

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

33. Saya senang menggunakan produk/layanan unit bisnis X \*

*Tandai satu oval saja.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

34. Kinerja unit bisnis X dapat memuaskan kebutuhan saya \*

*Tandai satu oval saja.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

35. Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) \*

*Tandai satu oval saja.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

36. Karyawan/petugas unit bisnis tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang \*

*Tandai satu oval saja.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

37. Tidak terdapat praktik percaloan/perantara yang tidak resmi \*

*Tandai satu oval saja.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

38. Karyawan/Petugas unit bisnis X tidak diskriminatif \*

*Tandai satu oval saja.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

39. Tidak terdapat pungutan liar \*

*Tandai satu oval saja.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

40. Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline/call center) jelas dan mudah diakses \*

*Tandai satu oval saja.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## 41. Prosedur pengaduan mudah dilaksanakan \*

*Tandai satu oval saja.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## 42. Karyawan/petugas unit bisnis dapat memberikan solusi atas permasalahan pelanggan (pertanyaan ini diperuntukkan bagi yang pernah melakukan pengaduan, apabila tidak pernah di lewati saja)

*Tandai satu oval saja.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## 43. Ada kepastian dan tindak lanjut atas penanganan pengaduan (pertanyaan ini diperuntukkan bagi yang pernah melakukan pengaduan, apabila tidak pernah di lewati saja)

*Tandai satu oval saja.*

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## 44. Apabila Saudara memiliki Saran dan Masukan untuk Unit Bisnis dan Pusat Pengembangan Bisnis UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dapat disampaikan di kolom berikut:

---

---

---

---

---

Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk peningkatan layanan unit bisnis di lingkungan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Kami ucapkan banyak terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.



---

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir