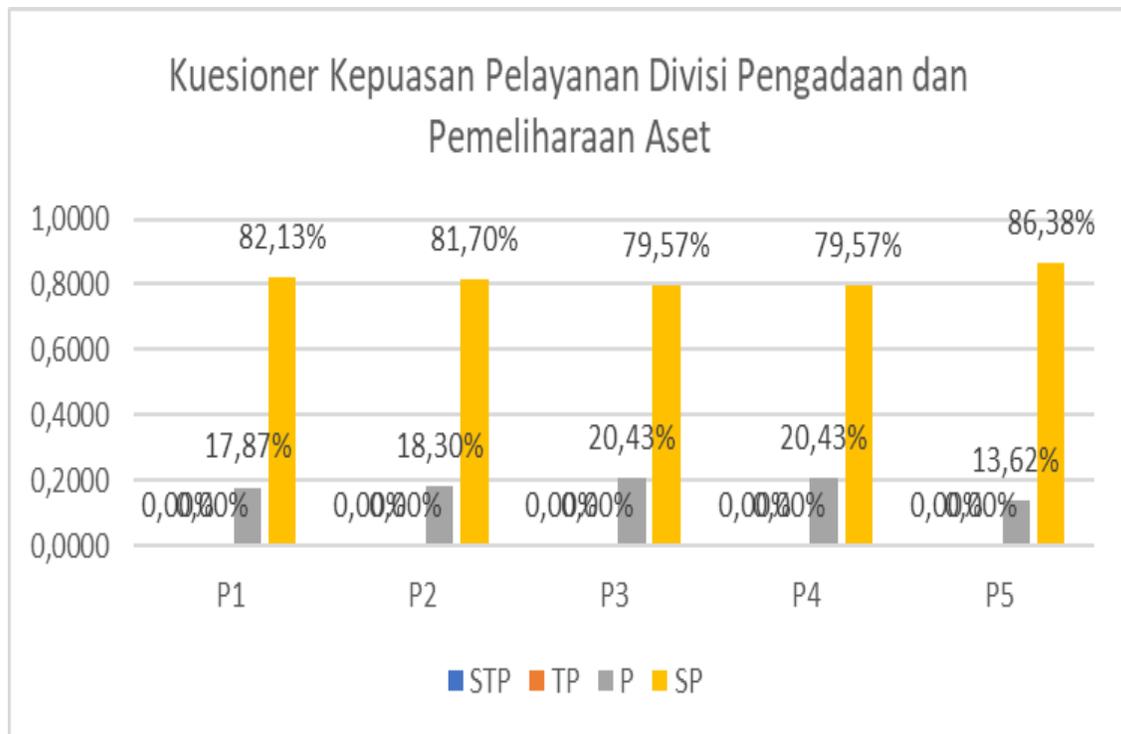




## Hasil Analisis Kepuasan Pelayanan Divisi Pengadaan dan Pemeliharaan Aset September - Desember 2021



**Grafik.**

### Analisis Kuesioner Kepuasan Pelayanan Divisi Pengadaan dan Pemeliharaan Aset

Hasil analisis survei kepuasan pelayanan :

- Jumlah kuesioner yang diisi pada bulan September 2021 sampai dengan Desember 2021 yaitu sebanyak 235 kuesioner.
- Pernyataan pertama (P1) yaitu “Kemudahan dalam menyampaikan aduan”, mayoritas responden memilih tingkat kepuasan Sangat Puas dengan persentase sebesar 82,13%.
- Pernyataan kedua (P2) yaitu “Tanggung jawab Staf terhadap pekerjaan”, mayoritas responden memilih tingkat kepuasan Sangat Puas dengan persentase sebesar 81,70%.
- Pernyataan ketiga (P3) yaitu “Waktu penyelesaian pekerjaan sesuai rencana kerja”, mayoritas responden memilih tingkat kepuasan Sangat Puas dengan persentase sebesar 79,57%.
- Pernyataan keempat (P4) yaitu “Hasil pekerjaan sesuai dengan rencana kerja”, mayoritas responden memilih tingkat kepuasan Sangat Puas dengan persentase sebesar 79,57%.
- Pernyataan kelima (P5) yaitu “Staf telah memberikan pelayanan dengan baik”, mayoritas responden memilih tingkat kepuasan Sangat Puas dengan persentase sebesar 86,38%



**Hasil Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Divisi Pengadaan dan Pemeliharaan Aset  
September - Desember 2021**

No	Uraian Pernyataan	Nilai Layanan	Mutu Pelayanan
1	Kemudahan dalam menyampaikan aduan	3,79	A
2	Tanggung jawab Staf terhadap pekerjaan	3,78	A
3	Waktu penyelesaian pekerjaan sesuai rencana kerja	3,76	A
4	Hasil pekerjaan sesuai dengan rencana kerja	3,76	A
5	Staf telah memberikan pelayanan dengan baik	3,83	A
Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan adalah 3,78			
Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan setelah dikonversi = $3,78 \times 25 = 94,6$			
Mutu Pelayanan = A			
Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik			

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 1.75	25 - 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100	A	Sangat Baik

**Tabel.**

**Hasil Indeks Kepuasan Pelayanan Divisi Pengadaan dan Pemeliharaan Aset  
September - Desember 2021**

Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Divisi Pengadaan dan Pemeliharaan Aset September - Desember 2021 dilakukan pada tanggal 1 September 2021 sampai dengan 31 Desember 2021 dengan jumlah responden sebanyak 235 responden dari seluruh unit di lingkungan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Survei dilakukan dengan menggunakan 5 indikator yaitu kemudahan dalam menyampaikan aduan, tanggung jawab Staf terhadap pekerjaan, waktu penyelesaian pekerjaan sesuai rencana kerja, hasil pekerjaan sesuai dengan rencana kerja dan Staf telah memberikan pelayanan dengan baik.

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan Divisi Pengadaan dan Pemeliharaan Aset adalah 3,78 dan Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan Divisi Pengadaan dan Pemeliharaan Aset setelah dikonversi adalah 94,6 yang berarti mutu pelayanan yang telah diberikan Divisi Pengadaan dan Pemeliharaan Aset masuk dalam kategori A. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang telah dilakukan oleh Divisi Pengadaan dan Pemeliharaan Aset adalah **Sangat Baik**.