

**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI PELAYANAN PEMINJAMAN KENDARAAN DINAS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**



**UMY**

**UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

Unggul & Islami

**URUSAN RUMAH TANGGA**  
**BIRO UMUM & K3L**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**2021/2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PEMINJAMAN KENDARAAN DINAS

Laporan hasil Survei kepuasan layanan Peminjaman Kendaraan Dinas pada semester pertama tahun kinerja 2021/2022 disusun guna mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan Peminjaman Kendaraan Dinas Biro Umum & K3L Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, oleh :

Penanggung Jawab : Galuh Sudarsono

Anggota : Alhadi Mauhamad Zaim

Noor Fajari Endrianto

Adi Parmono, S.T.

Dimas Septe Andrianta, S.T.

Demikian laporan ini dibuat dengan sebenar - benarnya.

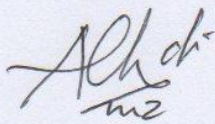
Mengetahui,

Kepala Biro Umum & K3L

  
Galuh Sudarsono

19740921199403 100 153

Penanggung Jawab Kegiatan,

  
Alhadi Muhamad Zaim

19691229199609 100 251

## **BABI**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kepuasan stakeholder merupakan hal penting bagi Biro Umum & K3L mengingat lingkup kerja Biro Umum & K3L berkaitan erat dengan kegiatan pelayanan. Guna meningkatkan kepuasan stakeholder, peningkatan pelayanan terus diupayakan dari berbagai sektor baik bersifat teknik maupun non teknis. Beberapa inovasi juga telah dilakukan oleh Biro Umum & K3L pada beberapa pelayanan yang berpotensi untuk terus dikembangkan, salah satunya adalah pelayanan peminjaman mobil dinas. Pelayanan peminjaman mobil dinas menjadi salah satu pelayanan penting dari Biro Umum & K3L untuk menunjang kegiatan dari stakeholder. Biro Umum & K3L telah melakukan inovasi pada pelayanan peminjaman mobil dinas berupa peminjaman mobil dinas yang dapat dilakukan melalui media online. Inovasi ini bertujuan untuk memudahkan stakeholder dalam melakukan peminjaman mobil dinas serta memudahkan dalam pengecekan jadwal pemakaian mobil dinas. Selain itu Biro Umum & K3L juga menyediakan SOP peminjaman mobil dinas yang telah diupload pada websiste resmi Biro Umum & K3L agar stakeholder dapat melakukan peminjaman sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Terlepas dari beberapa peningkatan kualitas pelayanan peminjaman mobil dinas yang telah dilakukan, Biro Umum & K3L tetap membutuhkan evaluasi dari stakeholder. Evaluasi pelayanan Biro Umum & K3L salah satunya dapat dilakukan melalui survei kepuasan pelayanan peminjaman mobil dinas. Adanya survei kepuasan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta menjadi motivasi untuk kinerja Biro Umum & K3L yang lebih maksimal.

#### **B. Tujuan**

Survei kepuasan pelayanan peminjaman mobil dinas ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persentase kepuasan stakeholder terhadap layanan peminjaman mobil dinas. Selain itu, penilaian pada survei ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap pelayanan peminjaman mobil dinas yang selanjutnya dapat dilakukan perbaikan.

#### **C. Sasaran**

Sasaran dari survei kepuasan pelayanan peminjaman mobil dinas ini adalah seluruh civitas academica Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang melakukan peminjaman dan menggunakan mobil dinas selama bulan September s.d. Desember 2021.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **A. Persiapan**

##### 1. Penetapan Pelaksanaan

Membentuk tim penyusun survei kepuasan pelanggan yang terdiri dari: Pengarah dan pelaksana.

##### 2. Penyiapan Bahan

Dalam menyusun survei kepuasan pelayanan maka digunakan kuesioner untuk alat bantu pengumpulan data kepuasan pelayanan sivitas akademika.

#### **B. Waktu Pelaksanaan**

##### 1. Waktu

Survei Kepuasan Pelayanan Keamanan dan Ketertiban di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dilakukan antara tanggal 1 September 2020 – 31 Desember 2021.

##### 2. Tempat

Survei Kepuasan Keamanan dan Ketertiban di Lingkungan Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dilaksanakan di seluruh Unit Kerja, Fakultas dan Jurusan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

#### **C. Metode Pelaksanaan Survei dan Pengolahan Data**

##### 1. Metode Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan dilakukan dengan menyebarkan formulir survei secara online melalui website dan grup sosial media dan menyuruh responden untuk mengisi sendiri pada formulir online (*google form*) yang telah disediakan.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari sangat puas sampai dengan kurang puas. Kategori kualitas pelayanan sebagai berikut:

1 = persentase “sangat puas”.

2 = persentase “puas”.

3 = persentase “cukup”

4 = persentase “kurang”

## 2. Pengolahan Data

Perhitungan Nilai indeks Kepuasan Pelayanan tertuang pada **Peraturan Rektor**: 013/PR-UMY/IX/2020 tentang Panduan Perencanaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Tahun Anggaran 2020/2021 sesuai Indikator Kinerja Strategis (IKS) Biro Umum & K3L “Persentase Kepuasan *Stakeholder* dalam Program Penyelamatan Lingkungan (Energi, Air, Udara, Daur Ulang, Transportasi) Kebersihan, Kesehatan, Keamanan, dan Kenyamanan”.

Dalam perhitungan indeks kepuasan pelayanan terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$TK = (4 \times a) + (3 \times b) + (2 \times c) + d$$

a = persentase “sangat puas”.

b = persentase “puas”.

c = persentase “cukup”

d = persentase “kurang”

Bobot nilai Rata-rata Tertimbang:

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Kemudian menghitung Nilai Rata-Rata (NRR), dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden yang Mengisi}}$$

Setelah itu, menghitung Nilai Rata – Rata tertimbang per unsur dengan rumus:

$$\text{NRR Tertimbang Per Unsur} = \text{NRR Per Unsur} \times 0,1$$

Kemudian menentukan Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan dengan rumus:

*Indek Kepuasan Pelayanan*

$$= \text{Jumlah NRR Tertimbang semua unsur} \times \text{Nilai Dasar}$$

Selanjutnya untuk memperoleh **Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan** maka bandingkan Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan dengan Tabel berikut.

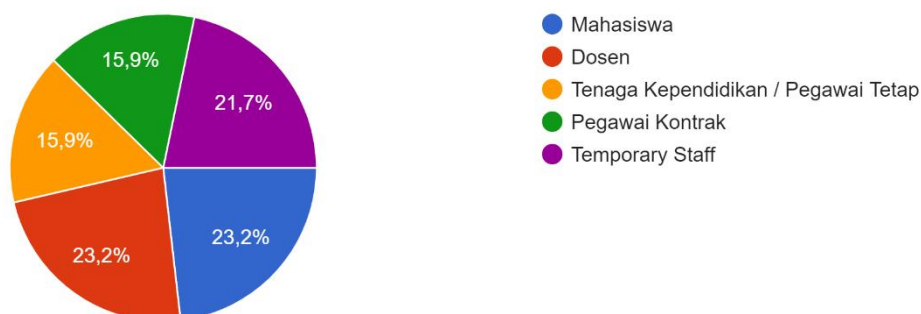
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Persentase Konversi (%)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,67 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

#### D. Profil Responden

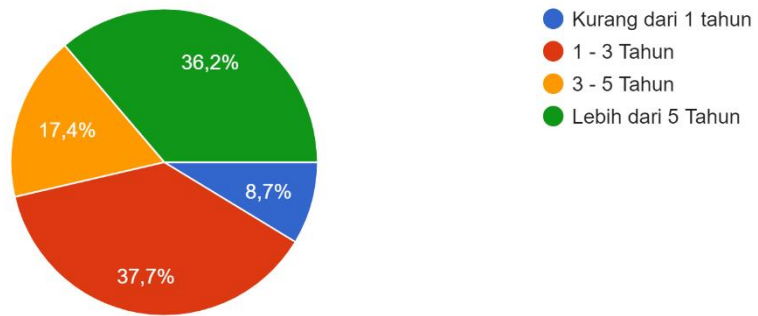
Jumlah responden sebanyak 69 orang yang terdiri dari mahasiswa, tendik, temporary staff. Responden yang mengisi formulir mayoritas adalah mahasiswa dan dosen masing – masing 23,2%.

Status Civitas Academica

69 jawaban



Lama Tergabung menjadi Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
69 jawaban



**BAB III**  
**HASIL DAN ANALISIS**

Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Peminjaman Kendaraan Dinas di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dijabarkan dalam hasil penilaian Indeks Kepuasan Pelayanan terhadap para sivitas akademika dengan masing-masing unsur-unsur pelayanan selama 1/2 tahun anggaran 2021/2022.

**A. Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Pelayanan Peminjaman Kendaraan Dinas**

Hasil perhitungan nilai persepsi total dari 69 responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan Pelayanan di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta **menghasilkan nilai persentase 88,3%**, sebagaimana disajikan pada Tabel 1. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu Pelayanan Keamanan dan Ketertiban mendapat **Kategori A** dan **kinerja unit pelayanan Sangat Baik**.

Tabel 1. Nilai Pelayanan

Nilai Pelayanan											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
<b>Total</b>	243	246	239	244	240	248	244	244	246	244	
NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur/ Jumlah Responden yang mengisi	3.5	3.6	3.5	3.5	3.5	3.6	3.5	3.5	3.6	3.5	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per unsur x 0,1	0.4	0.4	0.3	0.4	0.3	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	3.5
Nilai Dasar	25										
Indeks Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik										88.3



## B. Hasil Penilaian Masing-masing Unsur Pelayanan

Jika dilakukan analisis lebih rinci atas masing-masing unsur Penilaian Pelayanan Tahun Anggaran 2021/2022 maka diperoleh nilai yang beragam. Untuk memperoleh informasi rinci, data nilai rata-rata atau NRR masing-masing unsur U1 sampai dengan U10 dinilai secara mandiri untuk mengukur mutu pelayanan sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

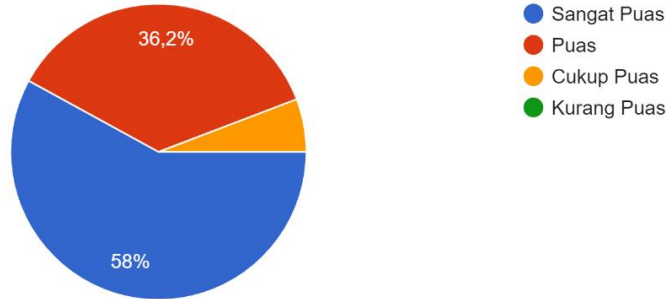
Tabel. 2 Unsur Penilaian Pelayanan

Unsur Penilaian Pelayanan		Nilai
U1	Kendaraan bersih dan terawat	3.5
U2	Kondisi kendaraan baik	3.6
U3	Fasilitas dalam kendaraan sesuai dengan spesifikasi kendaraan tersebut	3.5
U4	Waktu kedatangan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan (tepat waktu)	3.5
U5	Biro Umum & K3L memberikan informasi lengkap mengenai prosedur peminjaman kendaraan	3.5
U6	Biro Umum & K3L merespon ajuan peminjaman dengan cepat	3.6
U7	Syarat yang diperlukan untuk peminjaman kendaraan tidak menyulitkan	3.5
U8	Driver mengendara dengan baik	3.5
U9	Driver ramah dalam memberikan pelayanan	3.6
U10	Driver berkomunikasi dengan baik dan sopan	3.5

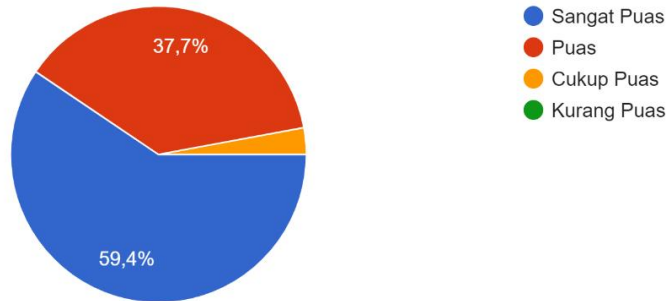
Data pada tabel 2 menginformasikan hasil penilaian pelayanan per-unsur dari 10 (sepuluh) unsur penilaian Kepuasan Pelayanan jika dibandingkan pada nilai Interval dapat di kategorikan **mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan Sangat Baik** dengan jenjang nilai interval 3.26 – 4.00. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua unsur bernilai sangat baik. Selanjutnya maka tiap-tiap unsur pelayanan tetap terus diperhatikan dan ditingkatkan kualitasnya agar pelayanan menjadi semakin baik dan prima.

### C. Persentase Survei pada Google Form

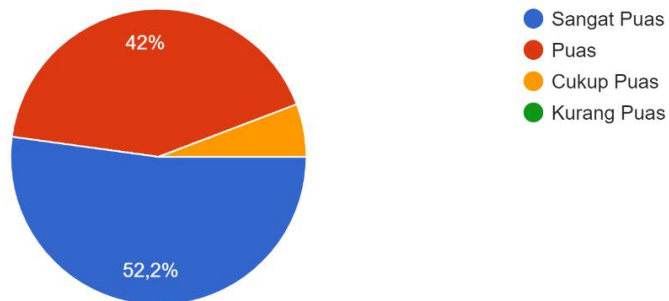
Kendaraan bersih dan terawat  
69 jawaban



Kondisi kendaraan baik  
69 jawaban

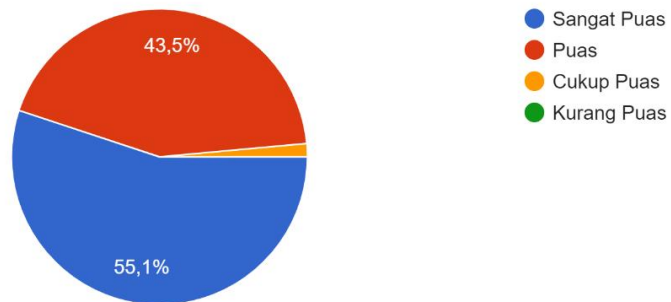


Fasilitas dalam kendaraan sesuai dengan spesifikasi kendaraan tersebut  
69 jawaban



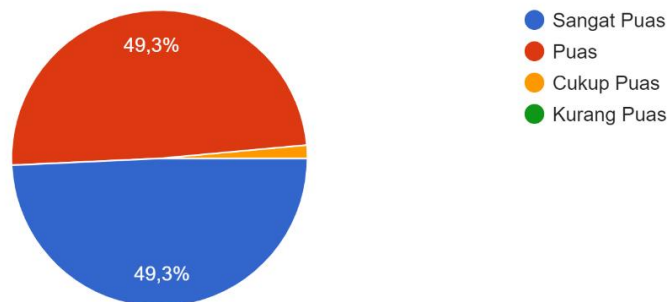
Waktu kedatangan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan (tepat waktu)

69 jawaban



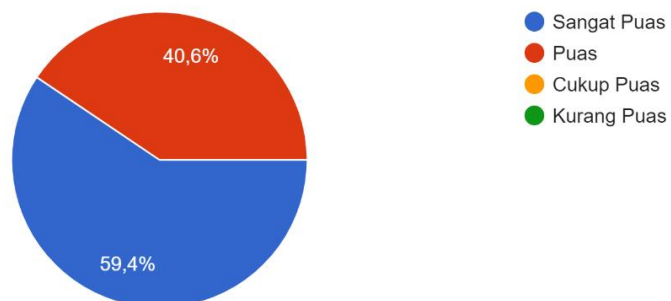
Biro Umum memberikan informasi lengkap mengenai prosedur peminjaman kendaraan

69 jawaban

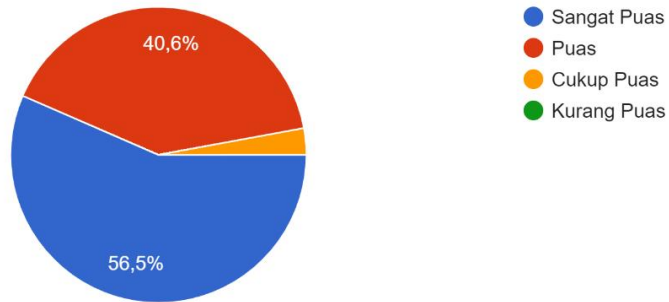


Biro Umum merespon ajuan peminjaman dengan cepat

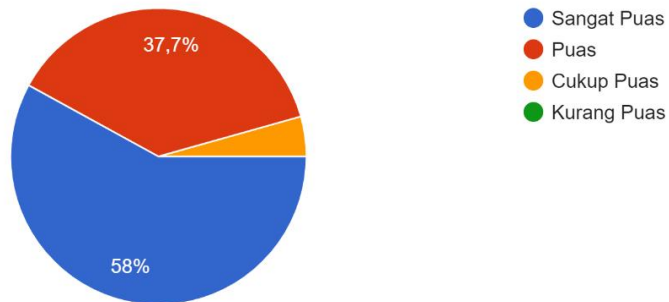
69 jawaban



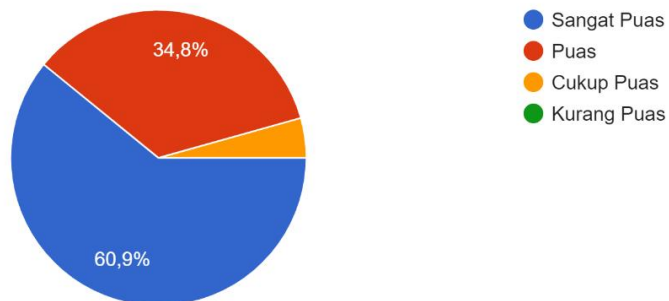
Syarat yang diperlukan untuk peminjaman kendaraan tidak menyulitkan  
69 jawaban



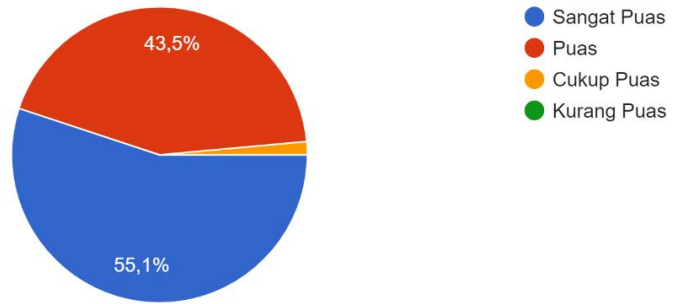
Driver mengendara dengan baik  
69 jawaban



Driver ramah dalam memberikan pelayanan  
69 jawaban



Driver berkomunikasi dengan baik dan sopan  
69 jawaban



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN & RENCANA TINDAK LANJUT**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan perhitungan pada Bab III, hasil persentase kepuasan layanan Peminjaman Kendaraan Dinas adalah 88,3%. Sehingga berdasarkan skala penilaian, maka hasil persentase kepuasan layanan Peminjaman Kendaraan Dinas tersebut termasuk dalam kategori skala hasil penilaian "SANGAT BAIK".

#### **B. Kendala**

1. Selama proses penyebaran dan pengumpulan data survei, partisipasi stakeholder masih sangat rendah.
2. Beberapa kali terjadi kendaraan yang hendak dipakai dalam keadaan kurang bersih, sehingga pengguna merasa kurang nyaman saat menggunakan kendaraan dinas.
3. Beberapa driver mengendarai kendaraan dinas dengan kecepatan di atas rata-rata.
4. Beberapa stakeholder belum paham prosedur peminjaman kendaraan dinas dan besaran nilai beban biaya perjalanan jika dilakukan secara mandiri.

#### **C. Perbaikan**

1. Meringkas point - point pertanyaan setiap kepala urusan menjadi lebih efektif atau menjadi satu pertanyaan utama.
2. Biro Umum & K3L berkoordinasi dengan driver untuk selalu memperhatikan kebersihan kendaraan dinas sehingga stakeholder merasa nyaman saat menggunakan kendaraan dinas.
3. Biro Umum & K3L berkoordinasi dengan driver untuk selalu berkendara dengan kecepatan aman.
4. Memberikan sosialisasi kepada stakeholder terkait prosedur peminjaman kendaraan dinas dan besaran nilai beban biaya perjalanan jika dilakukan secara mandiri.

#### **D. Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil analisis serta kritik dan saran dari responden, Biro Umum &

K3L membuat beberapa poin untuk ditindak lanjuti sebagai berikut:

1. Meminta bantuan dari Lembaga Sistem Informasi UMY untuk menginput survei di aplikasi kepegawaian atau KRS UMY.
2. Terdapat kritik dari stakeholder terkait kebersihan mobil dinas dimana yang bersangkutan mendapati mobil yang akan dipakai masih dalam keadaan kurang bersih. Rencana tindak lanjut dari Biro Umum & K3L yaitu mengkoordinasikan kembali driver untuk menjalankan tugas harian dengan sebaik mungkin termasuk salah satunya membersihkan mobil dinas setelah melaksanakan pelayanan sehingga ketika akan dipakai esok hari mobil dinas sudah dalam keadaan bersih dan siap dipakai.
3. Beberapa stakeholder memberikan kritik terkait ada beberapa driver yang mengendarai mobil dinas di atas kecepatan rata - rata. Rencana tindak lanjut dari Biro Umum & K3L yaitu mengkoordinasikan kembali driver untuk mengendara lebih baik dengan kecepatan mengendara yang sesuai standar.
4. Masih adanya kebingungan beberapa stakeholder terkait SOP peminjaman mobil dinas terutama bagian pembiayaan mandiri. Rencana tindak lanjut dari Biro Umum & K3L yaitu terus melakukan sosialisasi SOP peminjaman mobil dinas secara lengkap kepada stakeholder agar informasi mengenai aturan dan besaran pembiayaan mandiri dapat diketahui secara pasti.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Laporan ini dibuat untuk mengetahui persentase kepuasan stakeholder terhadap layanan Peminjaman Kendaraan Dinas di Biro Umum & K3L Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada semester pertama tahun kinerja 2021/2022. Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap layanan Peminjaman Kendaraan Dinas di Biro Umum & K3L Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan sebagai tindak lanjut untuk pelayanan Biro Umum & K3L kedepannya. Terima kasih



## LAMPIRAN

1. Website Google Form: <https://s.id/BiroUmumK3L>
2. Hasil Pengolahan Data: (ada dilembar berikutnya)
3. Kritik / Saran

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Keterangan
1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
20	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
21	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	
22	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
32	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
33	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
36	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
42	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Keterangan
43	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
52	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
53	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
65	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
<b>Total</b>	243	246	239	244	240	248	244	244	246	244	
NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur/ Jumlah Responden yang mengisi	3.5	3.6	3.5	3.5	3.5	3.6	3.5	3.5	3.6	3.5	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per unsur x 0,1	0.4	0.4	0.3	0.4	0.3	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	3.5
Nilai Dasar	25										
Indeks Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik										88.3

No.	Kritik / Saran
1	semoga para driver sehat selalu ditengah pandemic ini
2	Sudah bagus
3	Semangat, pertahankan
4	Pertahankan dan tingkatkan
5	Sudah sangat baik
6	Sudah Baik, Mohon dipertahankan
7	Tidak ada
8	Mantap
9	Sudah bagus, lanjutkan
10	Pertahankan & Tingkatkan
11	Untuk menjadi lebih baik lagi
12	Sudah sabgat baik, ditingkatkan saja team work & kesejahteraan drivernya
13	Mantap!
14	insyaAllah sudah baik, dipertahankan dan ditingkatkan
15	Tingkatkan terus pelayanan Krn ibadah
16	yang baik dilanjutkan yang kurang ditinggalkan
17	Kebersihan Elf tolong dijaga. Driver hari sebelumnya maupun driver hari setelahnya sama2 berkewajiban mengecek kebersihannya. (Seringkali kotor). Juga perlu penyamaan persepsi utk HR driver dan uang bensin. Kadang agenda pengabdian dosen A tidak ditarik uang bensin, tapi dosen B ditarik uang bensin.
18	Cukup baik..perlu di tingkatkan..
19	Tingkatkan pelayanan dengan bagus
20	Diperta hankan
21	Semangat
22	Layanan sudah baik.
23	Saat ini pelayanan sudah baik dan profesional saya berharap ke depan pelayanan lebih ditingkatkan lagi
24	suip
25	Yang penting driver nya jangan terlalu kenceng nyetirnya , agak jantungan jogja purbalingga 2 jam 😊
26	Tambah lagi kendaraannya :D
27	Beberapa driver terkadang ada yang kurang ramah. Beberapa driver juga ada yg suka ngebut. Tapi mungkin itu standar ybs dalam berkendara. Terimakasih
28	sudah bagus, tingkat kan layanan, trimaksih sdh luar biasa fastabiqukhoirot
29	Kadang kami terbingungkan dengan standar pembiayaan (fee) untuk dosen Peminjaman Probadi dengan Peminjaman Penugasan atau lainnya, mungkin bisa di share lagi ketentuan ini khususnya hari H-1 peminjaman. Pangapunten, terimakasih.
30	Sudah jauh lebih baik daripada yang dulu
31	Lanjoot pak
32	Tingkatkan lagi pelayanannya
33	Tingkatkan layanan, bekali driver dengan pengetahuan dasar terkait profil UMY, sehingga kalau mengantar tamu bisa berfungsi sebagai humas
34	Mantab

No.	Kritik / Saran
35	Sudah cukup baik
36	Semua sudah sangat baik. Proses peminjaman mudah dan sangat efektif, respon pihak BU cepat. Kondisi kendaraan bagus, dan driver datang tepat waktu dan ramah. Terima kasih Biro Umum UMY.
37	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
38	Mantap
39	Nomor Driver yang dicantumkan, mohon nomor WhatsApp
40	Sudah bagus
41	Saran sistem bisa melakukan beberapa peminjaman mobil sekaligus
42	Puas sekali dengan layanannya
43	Sudah bagus
44	Drivernyaaa ramah dan asik bangetttt. Top deh hh 🤔🤔🤔🤔🤔
45	Cukup
46	Kecepatan dalam respon peminjaman kendaraan
47	Cukup baik terimakasih
48	mohon diperhatikan kesejahteraan para driver . . jangan hanya menuntut kinerja yg baik saja . . mohon dikoordinasikan dengan pihak2 vendor dan instansi terkait
49	tidak ada
50	Pertahankan pelayanan yang sudah bagus ini
51	MANTAPP
52	Sudah baik
53	alhamdulillah sudah baik....dipertahankan
54	dapat melakukan peminjaman 2 atau lebih sekaligus
55	Drivernyaaa ramah dan asik bangetttt. Top deh hh 🤔🤔🤔🤔🤔
56	Kedepannya semoga responya bisa lebih cepat
57	Semoga pelayanan buat kedepannya lebih baik dan ditingkatkan lagi
58	Semakin Melayani
59	tingkatan dan terus pertahankan
60	Teruss tingkatkan.
61	pertahankan pelayanan yang sudah bagus
62	sudah mantab.. lanjutkan
63	Lanjutkan