

**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI PELAYANAN PEMINJAMAN RUANG AMPHITHEATER DAN**  
**RUANG SIDANG**

**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 RUANG AMPHITHEATER DAN RUANG SIDANG

Laporan hasil Survei kepuasan layanan Peminjaman Ruang Amphitheater dan Ruang Sidang pada semester pertama tahun kinerja 2021/2022 disusun guna mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan Peminjaman Ruang Amphitheater dan Ruang Sidang 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.

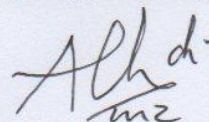
Mengetahui,

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 teknis 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 ruang amphitheater dan ruang sidang. Pelayanan peminjaman ruang amphitheater dan ruang sidang menjadi salah satu pelayanan penting dari Biro Umum & K3L untuk menunjang kegiatan dari stakeholder. Biro Umum & K3L telah melakukan inovasi pada pelayanan peminjaman ruang amphitheater dan ruang sidang berupa peminjaman ruang amphitheater dan ruang sidang yang dapat dilakukan melalui media online. Inovasi ini bertujuan untuk memudahkan stakeholder dalam melakukan peminjaman ruang amphitheater dan ruang sidang serta memudahkan dalam pengecekan jadwal ruang amphitheater dan ruang sidangan. Selain itu Biro Umum & K3L juga menyediakan SOP peminjaman ruang amphitheater dan ruang sidang 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 ruang amphitheater dan ruang sidang 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 ruang amphitheater dan ruang sidang. 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 ruang amphitheater dan ruang sidang ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persentase kepuasan stakeholder terhadap layanan peminjaman ruang amphitheater dan ruang sidang. Selain itu, penilaian pada survei ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap pelayanan peminjaman ruang amphitheater dan ruang sidang yang selanjutnya dapat dilakukan perbaikan.

### **C. Sasaran**

Sasaran dari survei kepuasan pelayanan peminjaman ruang amphitheater dan ruang sidang ini adalah seluruh civitas academica Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang melakukan peminjaman dan menggunakan ruang amphitheater dan ruang sidangan (yang dikelola Biro Umum & K3L ) 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 Peminjaman Ruang Amphitheater dan Ruang Sidang di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dilakukan antara tanggal 1 September 2020 – 31 Desember 2021.

##### 2. Tempat

Survei Kepuasan Peminjaman Ruang Amphitheater dan Ruang Sidang 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:

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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:

$$\text{NRR Tertimbang Per Unsur} = \text{NRR Per Unsur} \times 0,111$$

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.

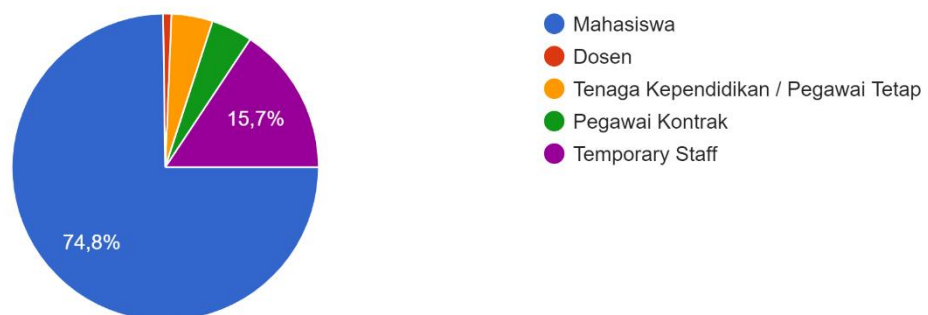
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Persentase Konversi (%)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,67 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

#### D. Profil Responden

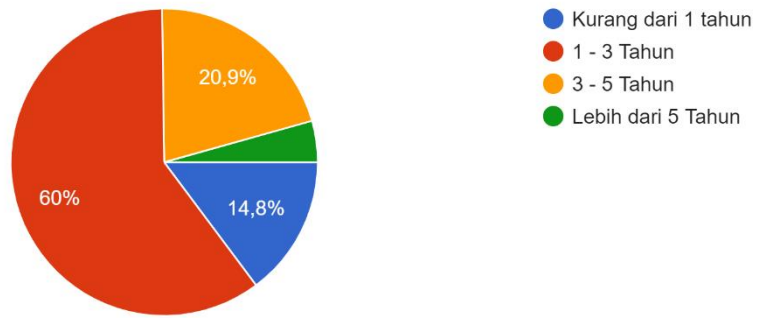
Jumlah responden sebanyak 115 orang yang terdiri dari mahasiswa, tendik, temporary staff. Responden yang mengisi formulir mayoritas adalah mahasiswa dengan presentase 74,8%.

Status Civitas Academica

115 jawaban



Lama Tergabung menjadi Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
115 jawaban





### BAB III

#### HASIL DAN ANALISIS

Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Peminjaman Ruang Amphitheater dan Ruang Sidang 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 Ruang Amphitheater dan Ruang Sidang

Hasil perhitungan nilai persepsi total dari 115 responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan Pelayanan di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta **menghasilkan nilai persentase 83,6%**, sebagaimana disajikan pada Tabel1. 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	
<b>Total</b>	408	386	397	378	371	391	381	381	370	
NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur/ Jumlah Responden yang mengisi	3.5	3.4	3.5	3.3	3.2	3.4	3.3	3.3	3.2	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per unsur x 0,1111	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	3.3
Nilai Dasar	25									
Indeks Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik									83.6

## 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 U9 dinilai secara mandiri untuk mengukur mutu pelayanan sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

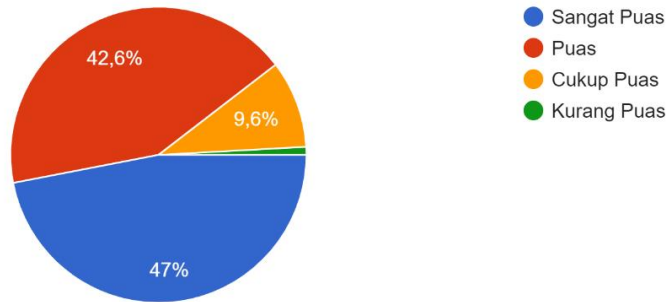
Tabel. 2 Unsur Penilaian Pelayanan

Unsur Penilaian Pelayanan		Nilai
U1	Ruangan bersih dan terawat	3.5
U2	Fasilitas dalam ruangan berfungsi dengan semestinya	3.4
U3	Fasilitas dalam ruangan lengkap (AC, Proyektor, Sound Standar Rapat)	3.5
U4	Proses peminjaman ruangan mudah dan cepat (dalam kondisi/keadaan normal)	3.3
U5	Persyaratan yang diperlukan untuk peminjaman ruangan tidak menyulitkan	3.2
U6	Biro Umum & K3Lresponsif dalam memberikan pelayanan peminjaman ruangan	3.4
U7	Operator ruangan ramah dalam memberikan pelayanan	3.3
U8	Operator ruangan terampil dan berkompeten	3.3
U9	Operator ruangan sigap jika ada permasalahan	3.2

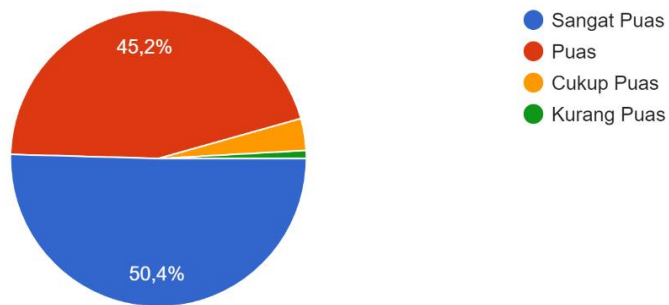
Data pada tabel 2 menginformasikan hasil penilaian pelayanan per-unsur dari 9 (sembilan) unsur penilaian Kepuasan Pelayanan jika dibandingkan pada nilai Interval dapat di kategorikan **mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan Sangat Baik** dengan jenjang nilai interval 3.26 – 4.00. Oleh karena itu dapat 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

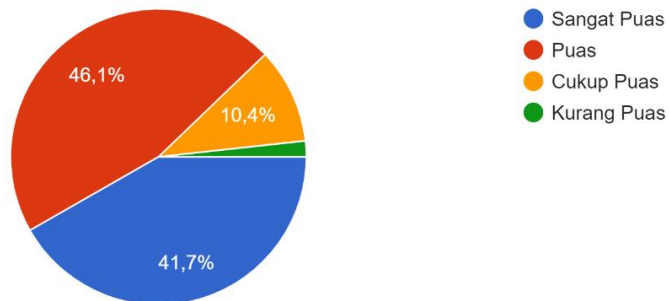
Fasilitas dalam ruangan berfungsi dengan semestinya  
115 jawaban



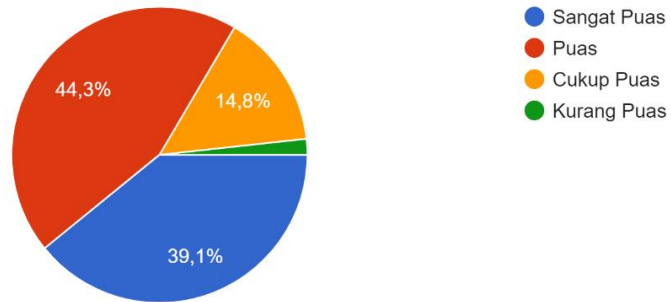
Fasilitas dalam ruangan lengkap (AC, Proyektor, Sound Standar Rapat)  
115 jawaban



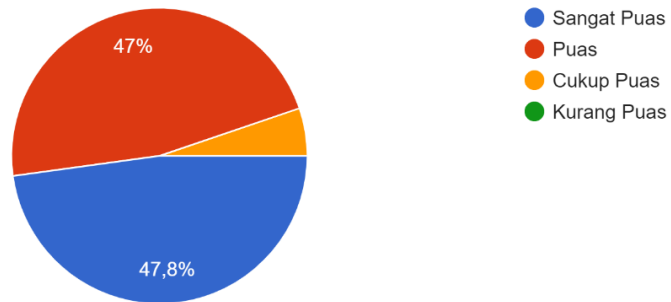
Proses peminjaman ruangan mudah dan cepat (dalam kondisi/keadaan normal)  
115 jawaban



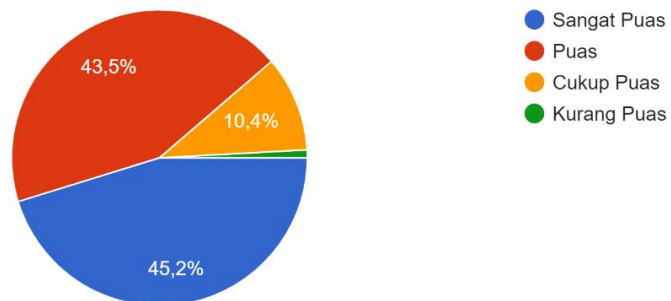
Persyaratan yang diperlukan untuk peminjaman ruangan tidak menyulitkan  
115 jawaban



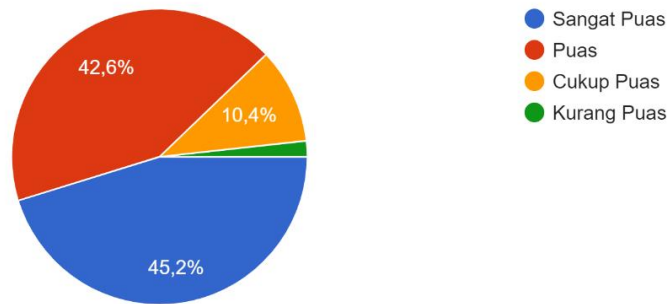
Biro umum responsif dalam memberikan pelayanan peminjaman ruangan  
115 jawaban



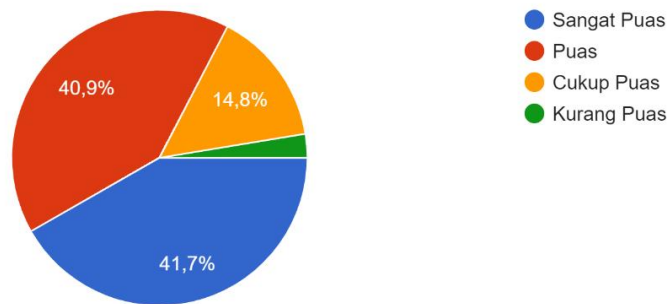
Operator ruangan ramah dalam memberikan pelayanan  
115 jawaban



Operator ruangan terampil dan berkompeten  
115 jawaban



Operator ruangan sigap jika ada permasalahan  
115 jawaban



## **BAB IV**

### **RENCANA TINDAK LANJUT**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan perhitungan pada Bab III, hasil persentase kepuasan layanan Peminjaman Ruang Amphitheater dan Ruang Sidang adalah 83,6%. Sehingga berdasarkan skala penilaian, maka hasil persentase kepuasan layanan Peminjaman Ruang Amphitheater dan Ruang Sidang 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. Fasilitas ruang sidang dan amphitheater (AC, proyektor, mic) beberapa kali mengalami kendala dan error.
3. Alur peminjaman ruang sidang dan amphitheater prosesnya lebih lama karena menunggu hasil izin kegiatan ke penanggung jawab ICS UMY.
4. Operator beberapa kali meninggalkan ruangan pada saat ruangan sedang digunakan, karena keterbatasan jumlah operator ruangan.

#### **C. Perbaikan**

1. Meringkas point - point pertanyaan setiap kepala urusan menjadi lebih efektif atau menjadi satu pertanyaan utama.
2. Diperlukan pemeliharaan secara berkala dan penggantian fasilitas ruang sidang dan amphitheater (AC, proyektor, mic) jika terjadi kerusakan.
3. Memberikan sosialisasi terkait alur peminjaman ruang sidang dan ruang amphitheater kepada stakeholder.
4. Menambah jumlah operator ruang sidang dan ruang amphitheater sesuai kebutuhan.

#### **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. Beberapa stakeholder memberikan kritik terkait fasilitas ruangan yang bermasalah, seperti adanya AC yang mati, proyektor dan mic yang beberapa kali eror serta audio yang beberapa kali tidak berfungsi dengan maksimal. Terkait hal tersebut Biro Umum & K3L sudah melakukan tindak lanjut berupa pengajuan penambahan fasilitas ruangan kepada Wakil Rektor Bidang Sumber Daya Keuangan dan Aset guna mengganti fasilitas ruangan yang rusak.
3. Beberapa stakeholder merasa alur peminjaman sedikit berbelit-belit. Hal ini terjadi karena adanya pembatasan kegiatan di masa pandemi covid-19. Sebelum melakukan peminjaman ruangan, stakeholder perlu membuat izin menyelenggarakan kegiatan terlebih dahulu kepada penanggung jawab ICS UMY. Hal ini tidak bisa dihindari karena sudah menjadi peraturan dari tingkat universitas dan untuk kebaikan bersama. Adapun rencana tindak lanjut berupa sosialisasi terus menerus kepada stakeholder mengenai aturan selama pandemi covid-19 sehingga stakeholder dapat memahami kondisi saat ini dan menjalankan prosedur yang berlaku dengan sebaik mungkin.
4. Beberapa stakeholder memberikan kritik terkait operator ruangan yang beberapa kali meninggalkan ruangan selama ruangan dipakai. Hal ini dikarenakan operator ruangan Biro Umum & K3L saat ini hanya 2 orang untuk mengurus 4 ruangan. Selain itu operator ruangan Biro Umum & K3L sering terlibat pada kegiatan universitas sehingga perlu meninggalkan ruangan yang sedang dipinjam. Rencana tindak lanjut Biro Umum & K3L yaitu mengajukan tambahan tenaga teknis untuk bertugas menjadi operator ruangan kepada Wakil Rektor Bidang Sumber Daya Manusia.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Laporan ini dibuat untuk mengetahui persentase kepuasan stakeholder terhadap layanan Peminjaman Ruang Aphitheater dan Ruang Sidang di Biro Umum & K3L Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada semester pertama tahun kinerja 2021/2022. Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap layanan Peminjaman Ruang Aphitheater dan Ruang Sidang 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	Keterangan
1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
5	4	3	3	3	2	4	3	3	3	
6	4	2	4	2	2	3	2	4	2	
7	4	3	3	3	2	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
13	3	2	2	4	4	4	3	3	2	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	2	3	3	3	4	4	4	
16	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
22	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
27	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
28	3	3	4	3	2	3	2	3	2	
29	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
30	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	4	3	3	3	2	3	2	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
34	2	2	3	3	2	3	2	2	2	
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
36	4	3	3	2	2	3	3	3	3	
37	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
38	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
43	4	3	3	4	3	4	3	3	4	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
44	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
45	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
52	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
53	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
54	4	3	3	2	3	3	2	2	2	
55	4	2	3	4	4	4	2	2	2	
56	3	3	3	3	2	3	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
69	3	3	3	2	2	2	3	2	2	
70	3	2	3	3	3	3	4	4	2	
71	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
72	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
78	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
79	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
80	3	4	4	2	2	3	4	4	3	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	4	3	4	3	3	3	2	3	2	
84	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
85	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
86	3	4	3	2	2	4	3	3	3	
87	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
90	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
91	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
92	3	3	3	1	2	1	1	2	2	
93	3	4	3	2	2	3	3	2	2	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
94	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	1	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
105	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
113	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
114	3	2	3	2	2	3	3	3	3	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>Total</b>	408	386	397	378	371	391	381	381	370	
NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur/ Jumlah Responden yang mengisi	3.5	3.4	3.5	3.3	3.2	3.4	3.3	3.3	3.2	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per unsur x 0,1111	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	3.3
Nilai Dasar	25									
Indeks Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik									83.6

No.	Kritik / Saran
1	Dalam setiap ruangan diberi fasilitas kabel konektor yg lengkap dan berkualitas. . Baik ke PC to perangkat lainnya . .
2	Segala birokrasi nya sudah sangat bagus, mungkin hanya disaat tertentu proses pengajuan perizinan sedikit memakan waktu lama
3	Semangat dan terimakasih Biro Umum atas segala hal yang berkaitan dengan peminjaman ruangan, terbaik 🙌
4	Sangat
5	BU mantap
6	Secara umum oke
7	terkendali semuanya
8	Ga ada
9	Tidak ada
10	Sudah bagus, pertahankan kinerjanya dan di tingkatkan lagi
11	Terima kasih banyak atas respon baik yang diberikan pihak biro umum tiap kali saya meminjam ruangan 😊🙌
12	operator lebih sering stay diruangan
13	Mohon untuk di cek kembali di ruang amphieteater E6/E7. Karna ketika mengadakan acara disana, tidak terkoneksi dengan baik suara dilaptop dengan di monitor besar
14	Sejauh ini sudah cukup baik, mulai dari pelayanan hingga perawatan ruangnya. Semoga dapat ditingkatkan lagi dan menjadi lebih baik
15	secara keseluruhan udah banguuus banget dan prosesnya gampang staff nya juga responnya cepet semoga kaya gini terus yaa
16	Akan lebih baik jika peminjaman ruangan dikoordinasikan oleh satu supporting unit saja
17	Sudah bagus, lanjutkan
18	perlu di tambahkan staff ahli IT
19	Mohon diberikan pelatihan ataupun video interaktif dalam penggunaan SIM Peminjaman Ruangan.
20	sejauh ini sudah cukup bagus, hanya saja perlu ditingkatkan sarana-prasarana yang rusak seperti HDMI, TV, Proyektor dan Microfon/audio
21	Selama pelayanan sudah cukup bagus bagi kami yg biasanya meminjam amphitheater

No.	Kritik / Saran
22	Pembukaan ruangan kalau menyesuaikan dengan permintaan panitia akan lebih memuaskan.
23	pertahankan
24	Tidak ada sudah sangat baik
25	Agar kunci ruangan bisa standby, terutama jika sudah ada kesepakatan jam sebelumnya
26	Dapat bekerjasama lebih baik lg utk peminjaman ruangan dengan pelayanan dokumen yg tidak ribet dan operator siap sedia membantu
27	Sebelumnya pelayanan Biro Umum selama saya berada di UMY 3 th an, untuk saat ini pelayanan semakin baik, apalagi di tambah dengan layanan Sibiru yang memudahkan peminjaman untuk mengetahui Ruangan mana yang kosong, Untuk kedepannya semoga sistem dan kinerja di biro umum semakin cepat dan tanggap, Mantab 🍀
28	Mohon diperhatikan terkait dengan kondisi ruangan dan sarpras yg ada di ruangan.
29	Tidak tersedianya handsanitizer di dalam ruangan
30	Has be better
31	Mantap
32	Lebih ditingkatkan dalam pelayanan peminjaman ruangan dan ruangannya
33	Semoga alur tidak berubah ubah
34	Mudah mudahan progres jika meminjam ruangan dipermudah bagi Mahasiswa
35	Kedepannya agar proses peminjaman bisa lebih dipermudah karena peminjaman ruangan bukan untuk kepentingan pribadi. Melainkan untuk kepentingan suatu acara. Terima kasih
36	Sudah okee biro umum semangaat
37	lebih ditingkatkan lagj
38	Sudah sangat bagus, mohon dipertahankan
39	Lebih memperhatikan keadaan ruangan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan seperti atap yang jatuh.
40	pelayanaan sudah baik, semoga dapat ditingkatkan lagi
41	Mungkin dari koordinasi peminjaman ruangan antara rektorat dan BU bisa diperjelas lagi
42	Semoga kedepannya pelayanan biro umum dan fasilitas ruangan amphiteater semakin baik lagi

No.	Kritik / Saran
43	Saran
44	maaf untuk ruang Amphi E 6 ruang transit akan lebih baik tersedia sofa tamu..bila ada narasumber/pembicara akan lebih mudah dan tidak harus mencari pinjaman.terimakasih
45	Sudah bagus
46	Sangat baik
47	mantab
48	Sudah baik semuanyaa, alur peminjaman juga sangat jelas dan teratur
49	Terkait peminjaman ruangan teknis perizinannya dipermudah
50	Cukup
51	Operator tidak datang pada jam yang ditentukan
52	Operator sering datang terlambat, sebaiknya jumlah operator ditambah
53	Pertahankan kualitas layanan
54	Fighting 😊
55	Mantaffff, selalu tingkatkan!!!
56	Smg lebih baik lg
57	Sudah baik, tetap dipertahankan dan ditingkatkan
58	Lebih ditingkatkan lg
59	Untuk kegiatan pagi, mohon operator datangnya juga pagi. CS nya juga menyesuaikan pagi. Karena pernah justru yang buka ruangan dan membersihkan ruangan adalah peminjam karena kegiatan pagi. Mohon saling kerjasama dan kinerjanya diperbaiki. Terima kasih
60	tidak ada
61	Terus maju UMY
62	Semoga tetap memberikan fasilitas yang baik dan memuaskan untuk mahasiswa
63	AC nya bnyk yg rusak
64	AC terkadang tidak bisa nyala
65	Alhamdulillah layanan yang diberikan Biro Umum sudah cukup memuaskan. Semoga dapat ditingkatkan
66	Sebaiknya operator ruangan datang lebih awal apabila ada acara di ruangan tsb. Perhatikan fasilitas pendingin ruangan. Karena tidak berfungsi dengan baik, dan cukup mengganggu jalannya acara

No.	Kritik / Saran
67	Peminjaman ruangan melalui online sudah mudah untuk dilakukan sehingga tidak perlu untuk datang ke kampus dan lebih efisien, untuk operator ruangan juga tanggap sehingga keseluruhan sangat baik.
68	Ditingkatkan lagi pelayanannya
69	Sukses trs
70	Bagus
71	Tetap pertahankan pelayanan yang lebih baik ini dan jika masih ada kemungkinan" bisa lebih baik maka bisa dicoba
72	Operator kalo bisa stay di ruangan
73	Mungkin bagian kiri tembok diberi penutup agar tidak silau
74	Semoga fasilitas umy semakin maju
75	Alhamdulillah puass
76	Semua pelayan sudah cukup bagus
77	Terimakasih atas layanan yang baik dari universitas muhammadiyah yogyakarta
78	Terimakasih
79	Aman
80	Sudah luar biasa tapi perlu ditingkatkan lagi terkait proses/birokrasi dimasa pandemi seperti ini
81	Terimakasih atas bantuannya dalam peminjama ruang
82	Pelayanan sudah baik:)
83	Mohon maaf, mungkin bisa disediakan kabel/jack untuk kelancaran audio/suara yang bergabung online bisa di dengarkan di offline/amphiteater dan sebaliknya. Terima kasih. Selain itu pelayanan sangat memuaskan.
84	Tambahkan LED TV dan Stand nya :(
85	semoga bisa lebih baik lagi ke depannya. saran saya mungkin bisa lebih cepat dalam mengupdate informasi serta dapat dilakukan sinkronisasi secara berkala antara catatan jadwal peminjaman ruangan yang ada di biro umum dengan website sibiru. karena terkadang pada jadwal yang tertera di sibiru masih kosong, tetapi ternyata ketika mengajukan peminjaman tempat ternyata sudah terpakai, sedangkan di website mungkin belum terupdate. dengan begitu pihak yang memerlukan ruangan bisa segera mencari ruangan pengganti.
86	Tidak ada kritik dan saran, sudah bagus fasilitas ruangnya dan biro umum sangat membantu dalam menyelenggarakan acara kegiatan di lingkungan kampus UMY.

<b>No.</b>	<b>Kritik / Saran</b>
87	Harapan kedepanya semoga staffnya bisa lebih responsif, terutama dalam melayani peminjaman ruang yang waktunya lebih dekat serta dalam proses acc semoga bisa dipermudah. thank u
88	Semoga terus ditingkatkan pelayanan terbaik nya
89	overall Bagus
90	Terimakasih, Selalu ditingkatkan pelayanannya
91	Puass, Terimakasih
92	Terimakasih, Semoga selalu lebih baik kedepannya
93	Good Job
94	Semoga selalu memberikan yang terbaik
95	Terus Tingkatkan menjadi lebih baik
96	Ruangan bersih, Fasilitas OK
97	Semuanya Good
98	Terimakasih
99	Sudah Bagus
100	Selalu memberikan yang terbaik...
101	Ruangnya bagus, fasilitas juga bagus
102	good job
103	pertahankan
104	Lanjutkan