

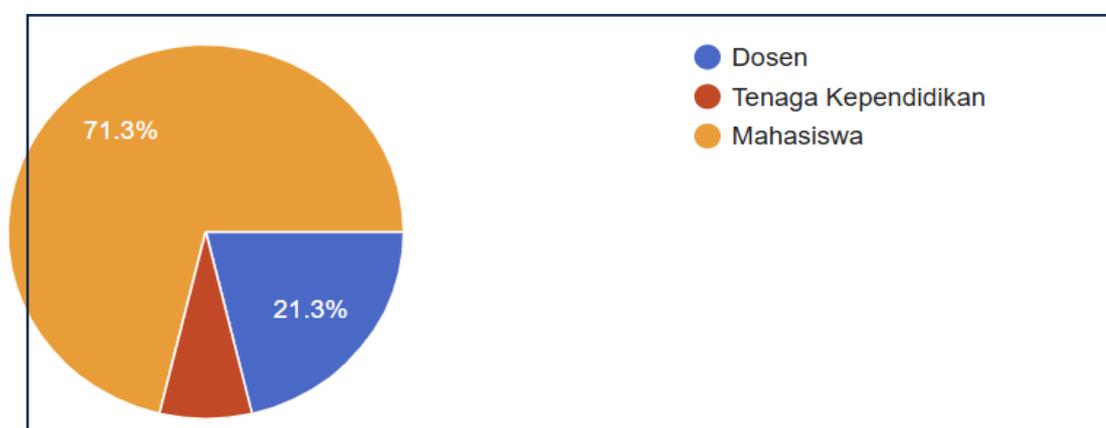
- Hasil pengukuran kepuasan pemangku kepentingan
- Bukti hasil pengukuran kepuasan dipublikasikan
- Bukti tindak lanjut hasil pengukuran kepuasan.

## Hasil Survei kepuasan terhadap layanan Departemen Bahasa Seni dan Manajemen Budaya SV

### A. Responden

Responden merupakan sivitas Akademika di lingkungan DBSMB

**Grafik 1. Data Responden**



Responden merupakan sivitas Akademika di lingkungan DBSMB

Responden	Jumlah	Prosentase
Dosen	17	21,3 %
Mahasiswa	57	71,3%
Tenaga Kependidikan	6	7,4 %

### B. Aspek yang diukur

Aspek dasar yang diukur untuk mengetahui kepuasan sivitas akademika terhadap layanan manajemen DBSMB SV kepuasan di bidang 1) **Layanan Akademik dan kesekretariatan**, 2) **Layanan Kemahasiswaan**, 3) **Layanan Sarana Prasarana dan Laboratorium**, 4) **Layanan SDM dan Keuangan**, 5) **Layanan Penelitian Pengabdian Kerjasama dan Humas**, 6) **Layanan Kebersihan**

. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan di dalam Survei di antaranya:

1. Kepuasan terhadap Manajemen apakah telah memberikan layanan yang diminta sesuai permintaan
2. Memberikan layanan dengan hasil yang tepat dan benar
3. Memberikan layanan secara tepat waktu
4. Memberikan layanan dengan baik, ramah, dan responsive
5. Memiliki keterampilan sesuai bidang pelayannya
6. Dalam memberikan pelayanan mampu memberikan saran dan solusi
7. Staff dapat berkomunikasi dengan baik dan kooperatif dalam memberikan pelayanan
8. Prosedur pelayanan Informasi dapat diakses dengan mudah
9. Saran Perbaikan

Indikator jawaban didekati dengan **Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang**

### C. Hasil Survei

#### Tingkat Kepuasan Responden:

##### *a. Layanan Akademik dan kesekretariatan*

Responden	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Dosen	35,3%	52,9%	11,8%	0
Mahasiswa	35%	54%	10%	1%
Tenaga Kependidikan	50%	50%	0	0

##### *b. Layanan Kemahasiswaan*

Responden	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Dosen	35,3%	47,1%	11,8%	5,8%
Mahasiswa	35%	54%	9%	2%
Tenaga Kependidikan	67%	33%	0	0

*c. Layanan Prasarana dan Laboratorium*

Responden	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Dosen	41,2%	35%	11,8%	11%
Mahasiswa	28,1%	43,9%	22,8%	5,2%
Tenaga Kependidikan	67%	33%	0	0

*d. Layanan SDM dan Keuangan*

Responden	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Dosen	29,4%	35,3%	23,5%	11,8%
Mahasiswa	28,1%	50,8%	17,5%	3,6%
Tenaga Kependidikan	67%	33%	0	0

*e. Layanan Penelitian Pengabdian Kerjasama dan Humas*

Responden	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Dosen	29,5%	58,9%	5,8%	5,8%
Mahasiswa	33,3%	52,6%	14,1%	0
Tenaga Kependidikan	50%	50%	0	0

*f. Layanan Kebersihan*

Responden	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Dosen	35,3%	41,2%	17,7%	5,8%
Mahasiswa	45,6%	40,4%	10,5%	3,5%
Tenaga Kependidikan	67%	33%	0	0

## Saran Perbaikan

-

Sejauh ini sudah cukup baik

.

Tingkatkan.

semue sudah bekerja dengan profesional dan sepenuh hati. Ke depan hanya perlu rutin pemberian pelatihan peningkatan kompetensi untuk peningkatan pelayanan. terima kasih sudah luar biasa baik.

Tingkatkan

terima kasih

jemput bola pelayanan sangat bagus untuk sarana dan prasarana, dengan memberikan scan barcode...boleh juga dengan memberikan survei dengan model bintang..

pendingin ruangan dibaguskan lagi

layananan wifi/internet di sv masih sangat kurang. juga kebersihan dan kenyamanan kamar mandinya masih kurang

semoga akademika yang mengurus surat bisa lebih baik lagi dengan tidak membuat mahasiswa menunggu lebih lama atau harus didatangi dahulu ke ruang akademik untuk kejelasan pengurusan surat. dan lebih memudahkan mahasiswa dalam mengurus hal tersebut.

pindah gedung pak di TLC

Layanan SDM sudah cukup baik, namun layanan keuangan perlu banyak perbaikan. Perbaikan yang dimaksud antara lain staf keuangan perlu benar2 memahami prosedur keuangan, bukan tugas dosen ataupun mahasiswa untuk memahami keuangan secara detail. Staf keuangan harus mengecek ketepatan keuangan, jangan selalu menyalahkan dosen, apabila ada kekeliruan cek dari jauh-jauh hari karena itu merupakan job desk staf keuangan. Selain itu staf keuangan juga harus koopertif dalam mencari solusi, hal ini bisa dipelajari dari dept-dept lain, apabila ada event yg sekiranya tidak sesuai dengan renca anggaran awal, segera carikan solusi, bukan dikembalikan ke dosen yang bahkan mungkin tidak paham dengan prosedur keuangan tersebut.

Bisa lebih ditingkatkan lagi

Saat ini sudah cukup baik

Terimakasih sebelumnya telah memberikan ruang kritik dan saran. Saya sangat kecewa dengan layanan akademik DBSMB, terutama dari komunikasi chat WA dengan mahasiswa. Terkadang perlu beberapa kali follow up padahal menurut saya itu urusan urgent, sehingga terkesan tugas-tugas yang diberikan tidak ter-list atau ter-organized dengan baik.

sangat berterimakasih karena selalu di permudah ketika membutuhkan hal hal yang mahasiswa butuhkan seperti formulir dan proses pengajuan

Lab Preservasi dapat digunakan lagi untuk praktik mahasiswa PARI

semoga wifi dan akses internet di sv ugm terutama dbsmb bisa di akses dengan lancar tanpa lemot

Memperbanyak tempat duduk untuk makan

Pelayanan di akademik mohon ditingkatkan (ramah, sabar, dan tidak meremehkan), terimakasih

untuk layanan lebih dimaksimalkan kembali secara performa

•perbaiki jaringan koneksi wifi •kami tahu gedung DBSMB itu bersejarah dan bernilai, namun sebaiknya-baiknya di cat ulang agar bersih dan nyaman untuk kegiatan sehari-hari  
•kurangnya colokan kabel

1.kurangnya colokan untuk belajar 2.wifi yang kurang cepat 3.ada beberapa ruangan yang ketika mau presentasi itu harus menunggu karena proyektor nya susah digunakan.

4.kurangnya ruang untuk belajar 5. ketika belajar sampe malam/rapat sampai malam itu lampu di sekitar taman dbsmb tidak hidup.

Sediakan banner di beberapa tempat untuk mengakses informasi layanan-layanan yang disediakan seperti nomor yang bisa dihubungi

Pada bidang SDM sudah cukup baik, namun perlu banyak perbaikan untuk bagian keuangan. Apabila ada urusan adm keuangan yang bermasalah, sebaiknya diusahakan diselesaikan di level bagian keuangan terlebih dahulu, para staf perlu berusaha lebih effort untuk mencari solusi, bukan malah melempar permasalahan yang bisa jadi dosen juga tidak paham (karena memang bukan ranah dosen dalam adm keuangan). Hal ini tentunya akan mendukung kinerja dosen agar lebih fokus pada tridarma , bukan sibuk mengurus hal-hal adminitrasi yang seharusnya menjadi tanggung-jawab staf.

Menambahkan working space untuk mahasiswa agar bisa belajar atau mengerjakan tugas di lingkungan kampus dengan nyaman.

Lebih sering memberikan info tentang beasiswa kepada mahasiswa baru

Sudah cukup. Terima kasih.

pelayanannya sudah bagus, namun dapat lebih ditingkatkan dalam melayani dengan lebih ramah dan tidak ketus

Sudah sangat baik

Menambahkan kursi dan meja di kantin

Bekali diri dengan keterampilan dan pengetahuan manajemen data, perbaiki kompetensi administrasi dan kearsipannya.

Keramah tamahan, kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan

Prasarana di kelas dapat dicek dan disiapkan sebelum kelas

Pernah ada qr code di salah satu pamflet di ruang administrasi/kemahasiswaan yang saat di akses malah tidak bisa.. mungkin yang seperti itu bisa di cek

Tidak ada

**Rencana Tindak Lanjut disampaikan di Dokumen Analisis Hasil Survey Kepuasan**

