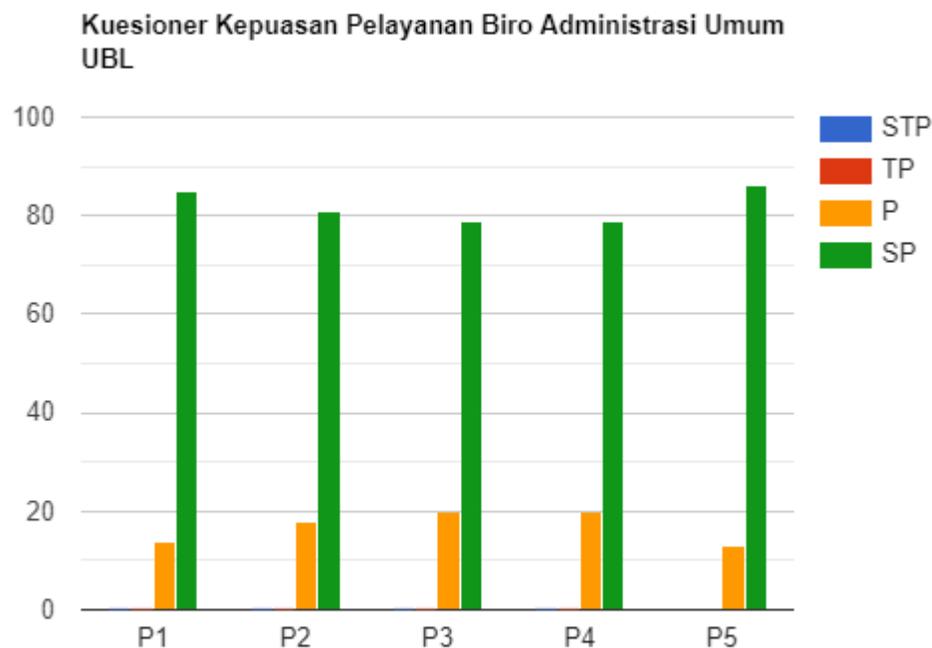


**Hasil Analisis Kepuasan Pelayanan Divisi Pengadaan dan Pemeliharaan Aset  
Agustus – Oktober 2022**



**Grafik.**

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

Hasil analisis survei kepuasan pelayanan :

- Jumlah kuesioner yang diisi pada bulan Agustus 2022 sampai dengan Oktober 2021 yaitu sebanyak 245 kuesioner.
- Pernyataan pertama (P1) yaitu “Kemudahan dalam menyampaikan aduan”, mayoritas responden memilih tingkat kepuasan Sangat Puas dengan persentase sebesar 85,31%.
- Pernyataan kedua (P2) yaitu “Tanggung jawab Staf terhadap pekerjaan”, mayoritas responden memilih tingkat kepuasan Sangat Puas dengan persentase sebesar 81,22%.
- Pernyataan ketiga (P3) yaitu “Waktu penyelesaian pekerjaan sesuai rencana kerja”, mayoritas responden memilih tingkat kepuasan Sangat Puas dengan persentase sebesar 79,18%.
- Pernyataan keempat (P4) yaitu “Hasil pekerjaan sesuai dengan rencana kerja”, mayoritas responden memilih tingkat kepuasan Sangat Puas dengan persentase sebesar 79,59%.
- Pernyataan kelima (P5) yaitu “Staf telah memberikan pelayanan dengan baik”, mayoritas responden memilih tingkat kepuasan Sangat Puas dengan persentase sebesar 86,12%



**Hasil Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Divisi Pengadaan dan Pemeliharaan Aset  
Agustus - Oktober 2022**

No	Uraian Pernyataan	Nilai Layanan	Mutu Pelayanan
1	Kemudahan dalam menyampaikan aduan	3,85	A
2	Tanggung jawab Staf terhadap pekerjaan	3,81	A
3	Waktu penyelesaian pekerjaan sesuai rencana kerja	3,79	A
4	Hasil pekerjaan sesuai dengan rencana kerja	3,79	A
5	Staf telah memberikan pelayanan dengan baik	3,86	A
Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan adalah 3,2			
Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan setelah dikonversi = $3,82 \times 25 = 95,50$			
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  
Agustus - Oktober 2022**

Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Divisi Pengadaan dan Pemeliharaan Aset Agustus – Oktober 2022 dilakukan pada tanggal 1 Agustus 2022 sampai dengan 31 Oktober 2022 dengan jumlah responden sebanyak 245 responden dari seluruh unit di lingkungan Universitas Bandar Lampung. 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 3,82 dan Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan Divisi Pengadaan dan Pemeliharaan Aset setelah dikonversi adalah 95,50 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**.