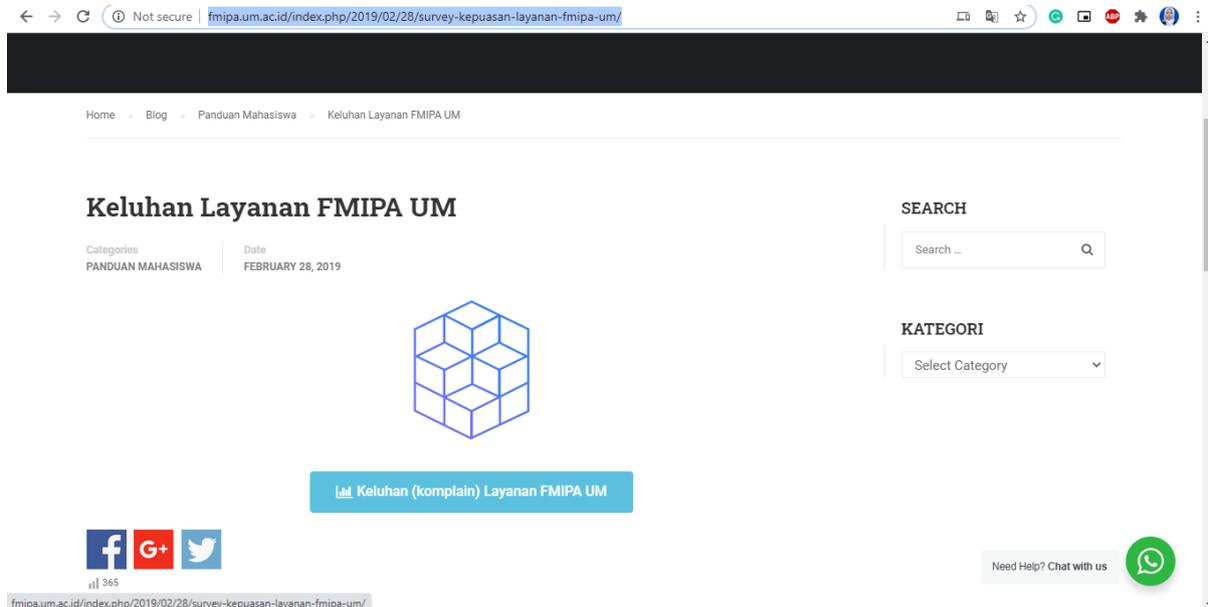


LAPORAN SURVEY KELUHAN MAHASISWA/ALUMNI

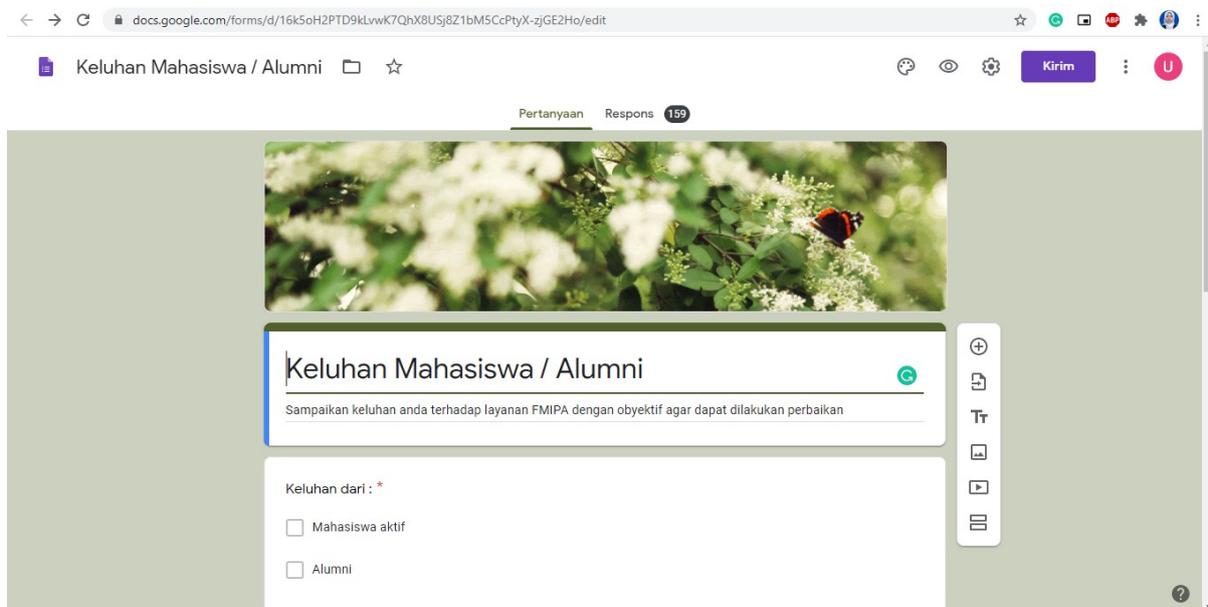
A. Evaluasi Survey Kepuasan Pelayanan

Penilaian kepuasan terhadap layanan FMIPA telah dilaksanakan melalui website <http://fmipa.um.ac.id/index.php/2019/02/28/survey-kepuasan-layanan-fmipa-um/> seperti tampak pada Gambar 1.



Gambar 1. Laman keluhan layanan FMIPA UM

Selanjutnya tombol “Keluhan (complain) Layanan FMIPA UM)” mengarahkan ke form Keluhan Mahasiswa/Alumni seperti tampak pada Gambar 2.

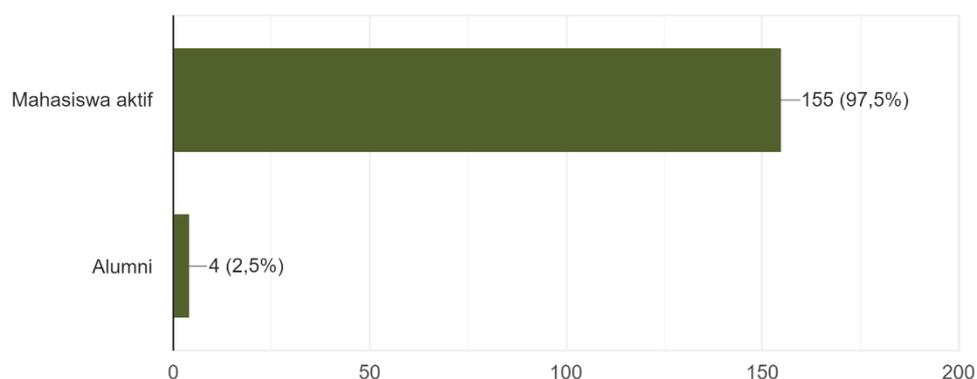


Gambar 2. Form keluhan mahasiswa/alumni

Form ini sudah menerima keluhan dari 160 responden yang terdiri dari mahasiswa aktif dan alumni mulai tanggal 22 Februari 2019 s.d 17 Mei 2020 dengan rincian 155 (97,5%) respons berasal dari mahasiswa dan 4 respons (2,5%) dari alumni (Gambar 3).

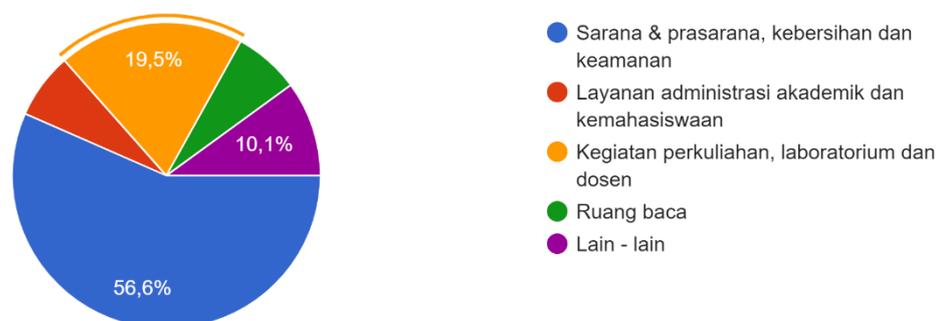
Selanjutnya data ini dipetakan berdasarkan bagian pelayanan yang diterima (Gambar 4). Bagian Sarana dan Prasarana menerima masukan terbanyak sebesar 56,6% terutama berkaitan dengan sarana wifi, kebersihan toilet, dan ketersediaan fasilitas lainnya seperti terminal listrik dan AC. Selanjutnya keluhan dari mahasiswa berkaitan dengan kegiatan perkuliahan, laboratorium dan dosen sebesar 19,5% berkaitan dengan ketersediaan alat pada laboratorium dan biaya analisis di lab, selain itu juga berkaitan dengan sulitnya mahasiswa menyesuaikan diri dengan *blended learning* dengan SIPEJAR serta metode penyampaian perkuliahan yang masih menggunakan ceramah.

Keluhan dari :
159 tanggapan



Gambar 3. Pemetaan responden survey kepuasan pelayanan

Jenis Keluhan
159 tanggapan



Gambar 4. Persentase masukan untuk berbagai sarana dan prasarana

Untuk keluhan lain-lain sebesar 10,1% berkaitan dengan pendanaan lomba, kebersihan tempat ibadah, dan masih berkisar di sekitar fasilitas sarana prasarana seperti tempat ibadah dan ruang baca yang sebenarnya sudah ada klasifikasinya sendiri. Selanjutnya berkaitan dengan layanan administrasi akademik dan kemahasiswaan masukan yang diperoleh berkaitan dengan kepengurusan administrasi yang masih cenderung lama, sulitnya kepengurusan beberapa berkas yang mungkin dikarenakan alur pengurusan surat belum tersosialisasi dengan baik serta keramah tamahan pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

Terkait dengan ruang baca, keluhan yang diperoleh berkaitan dengan mekanisme peminjaman menggunakan KTM yang dirasakan sulit karena mahasiswa memerlukan jika ingin melakukan peminjaman pula di perpustakaan pusat, bahan bacaan kurang lengkap, dan belum jelasnya prosedur peminjaman.

B. Alternatif Solusi yang Dapat Dilakukan

Berdasarkan keluhan yang disampaikan di atas, maka solusi yang mungkin dilakukan adalah.

1. Pembersihan menyeluruh fasilitas sarana prasaran yang tersedia juga sebagai langkah preventif dalam menyikapi pandemic COVID-19
2. Penambahan jumlah alat dan bahan agar memadai dalam pelaksanaannya pada perkuliahan praktikum
3. Pemberian keringanan biaya bagi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian yang tidak masuk ke dalam payung penelitian dosen
4. Sosialisasi pemanfaatan SIPEJAR pada mahasiswa oleh Himpunan Mahasiswa pada tiap jurusan dan/atau program studi
5. Peningkatan efisiensi dan efektivitas alur kepengurusan surat
6. Pemasangan poster fisik dan/atau digital pada web FMIPA mengenai alur kepengurusan surat dan fasilitas lainnya seperti ruang baca.
7. Pembuatan mekanisme alternatif peminjaman buku di ruang baca FMIPA.
8. Penambahan jumlah koleksi

C. Strategi Survey Kepuasan Layanan Selanjutnya

Survey yang telah dilakukan belum mencakup seluruh *stakeholders* FMIPA UM. Demikian pula fasilitas yang dievaluasi juga masih belum menyeluruh. Dengan demikian, dibuatlah survey kepuasan layanan terbaru yang diharapkan lebih terpadu dan dapat mencapai seluruh aspek layanan dengan melakukan Scan QR pada poster yang dtampilkan pada Gambar 5.

**BERI
PENILAIAN
ATAS
PELAYANAN
KAMI**

Kritik dan saran Saudara meningkatkan kualitas pelayanan kami

Scan di sini

**BELUM MEMILIKI APLIKASI QR
SCANNER?**

<https://bit.ly/scanqrrekom>

Gambar 5. Survey kepuasan layanan FMIPA UM