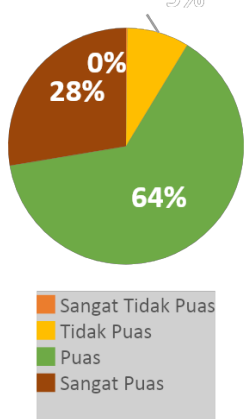


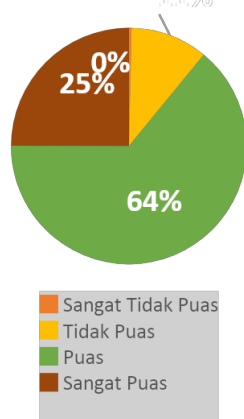
8. Kepuasan Pengguna

Penilaian kepuasan pengguna (dosen dan tenaga kependidikan) terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM dinilai melalui kuisioner dalam 4 skala, yaitu: 1.Sangat Puas 2.Puas 3.Tidak Puas 4.sangat Tidak Puas. Adapun variabelnya terdiri dari lima yaitu: 1.Ketepatan layanan 2.Kecepatan waktu pelayanan 3.Kemampuan Staff 4.Keramahan Staff 5.Respon dalam menanggapi keluhan. Penilaian ini dilakukan secara *online* melalui *google form*, sehingga *data record* dilakukan secara otomatis.

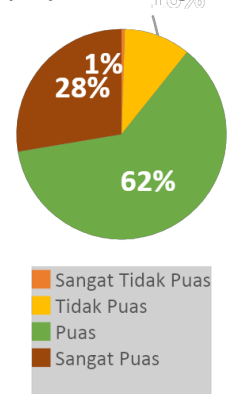
Ketepatan layanan informasi



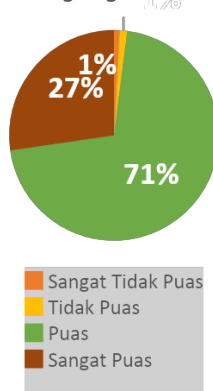
Kecepatan waktu pelayanan



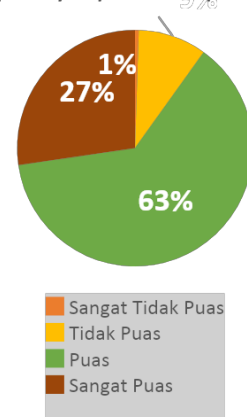
Kemampuan dalam memberikan pelayanan di bidang SDM



Keramahan dalam memberikan pelayanan kepada stakeholder/civitas akademika di lingkungan UMY



Respon dalam menanggapi pertanyaan/keluhan Bapak-Ibu



Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa kepuasan Dosen dan Tendik terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM sebagai berikut. Secara keseluruhan dari lima indikator atau variabel menunjukkan bahwasannya Dosen maupun Tendik Sangat Puas (27%), Puas (64,8%), Tidak puas (7%), Sangat Tidak Puas (0,4%). Presentase terbesar yang Sangat Puas dan Puas ada pada indikator Keramahan dalam layanan. Selanjutnya disusul Presentase terbesar kedua yang Sangat Puas dan Puas ada pada indikator Ketepatan Layanan Informasi. Kemudian indikator Kemampuan dalam memberikan pelayanan di bidang SDM dan Kecepatan Layanan.