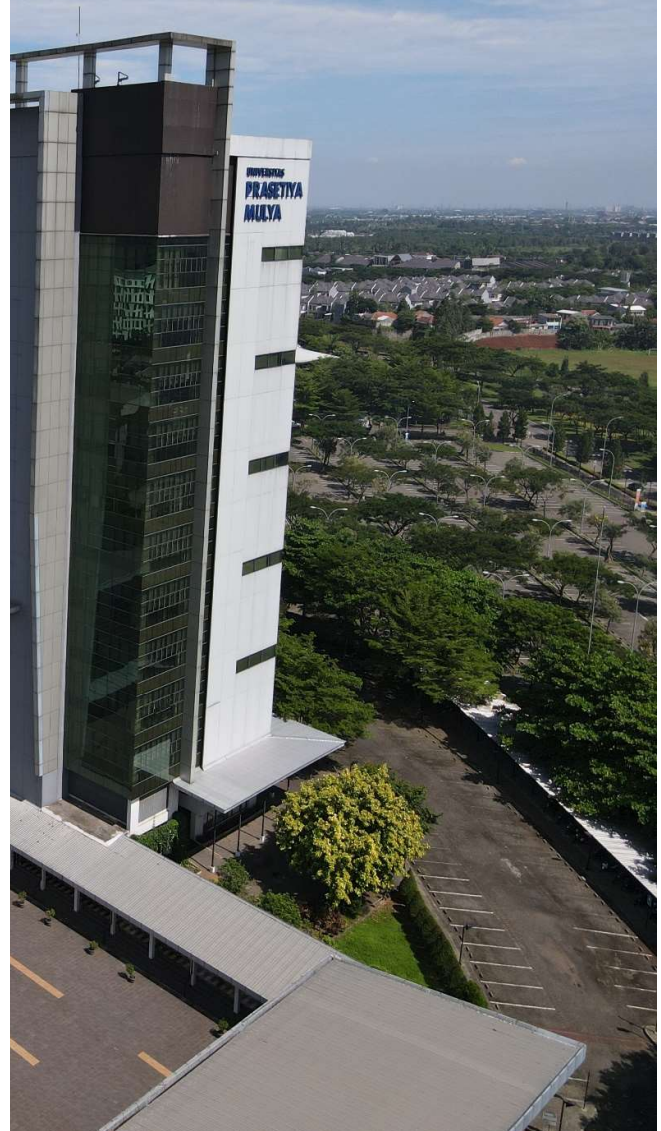


LAPORAN EVALUASI KUESIONER

PERIODE MEI – SEPTEMBER 2023

YAYASAN PRASETIYA MULYA



LAPORAN EVALUASI KUESIONER PENILAIAN LAYANAN PAFM

PERIODE MEI – SEPTEMBER 2023

A. PENDAHULUAN

Kuesioner layanan PAFM disebar secara periodik, yaitu setiap 6 bulan sekali. Kuesioner penilaian Layanan PAFM ditujukan untuk memperoleh feedback dari karyawan dan Mahasiswa Prasetiya Mulya terkait pelayanan dari PAFM yang telah diberikan selama periode 6 bulan. Feedback tersebut akan diolah dan dibuat rencana peningkatan pelayanan PAFM agar lebih baik lagi kedepannya.

B. PENYEBARAN SURVEY

Penyebaran survey dilakukan pada:

Tanggal penyebaran : 2 – 27 Oktober 2023
 Target : Karyawan, Mahasiswa S1, S2 & S3
 Lokasi : BSD & Cilandak
 Angkatan : 2019 – 2023
 Media Penyebaran : Email, Mailing List, LMS Moodle, & Whatsapp

C. ANALISA HASIL DATA KUESIONER

1. Jumlah Responden

Periode	Mei – Okt 2022		Nov 2022 – Apr 2023		Mei – Sept 2023	
	Karyawan	Mahasiswa	Karyawan	Mahasiswa	Karyawan	Mahasiswa
BSD	28	782	34	-	76	412
Cilandak	11	134	12	-	17	70
Total	39	916	46	-	93	482

Dari perbandingan jumlah responden dengan periode lalu, ada peningkatan pada jumlah responden Karyawan sebanyak 47 orang, dan penurunan pada jumlah Mahasiswa sebanyak 434 orang. Sehingga jumlah responden periode ini untuk Karyawan sebanyak 93 orang dan Mahasiswa sebanyak 482 orang.

2. Hasil Penilaian per divisi

Layanan Transportasi		
Pertanyaan	Rata-Rata	
	BSD	Cilandak
Ketersediaan kendaraan operasional & shuttle	3.342	3.235
Penerapan protokol kesehatan dalam kendaraan	3.250	3.118
Kebersihan, keamanan, kenyamanan saat perjalanan	3.342	3.353
Rata-Rata Total	3.311	3.235

Layanan Housekeeping & Groundwaste		
Pertanyaan	Rata-Rata	
	BSD	Cilandak
Respon, sikap, dan kesigapan petugas kebersihan area indoor & outdoor	3.717	3.632
Kerapihan & keindahan indoor dan outdoor	3.662	3.552
Rata-Rata Total	3.678	3.575

Layanan tim Space Management, Helpdesk, dan Office Support		
Pertanyaan	Rata-Rata	
	BSD	Cilandak
Respon, sikap, dan kesigapan petugas	3.645	3.586
Ketersediaan, kelengkapan, kondisi peralatan ruangan	3.602	3.448
Ketrampilan petugas terhadap penggunaan peralatan ruangan	3.660	3.425
Layanan pengiriman & penerimaan dokumen	3.600	3.471
Rata-Rata Total	3.627	3.483

Pelayanan tim Keselamatan & Kesehatan Kerja (K3)		
Pertanyaan	Rata-Rata	
	BSD	Cilandak
Sosialisasi Kesehatan (HIV, Covid-19)	3.520	3.287
Sosialisasi Keselamatan Kerja (Tanggap Darurat)	3.529	3.253
Pencegahan & Penanganan Bullying, Physical, Social & Sexual Harrasment	3.523	3.299
Penanganan Tim P3K saat keadaan darurat	3.525	3.264
Kecukupan peralatan antisipasi keadaan darurat	3.570	3.241
Rata-Rata Total	3.533	3.269

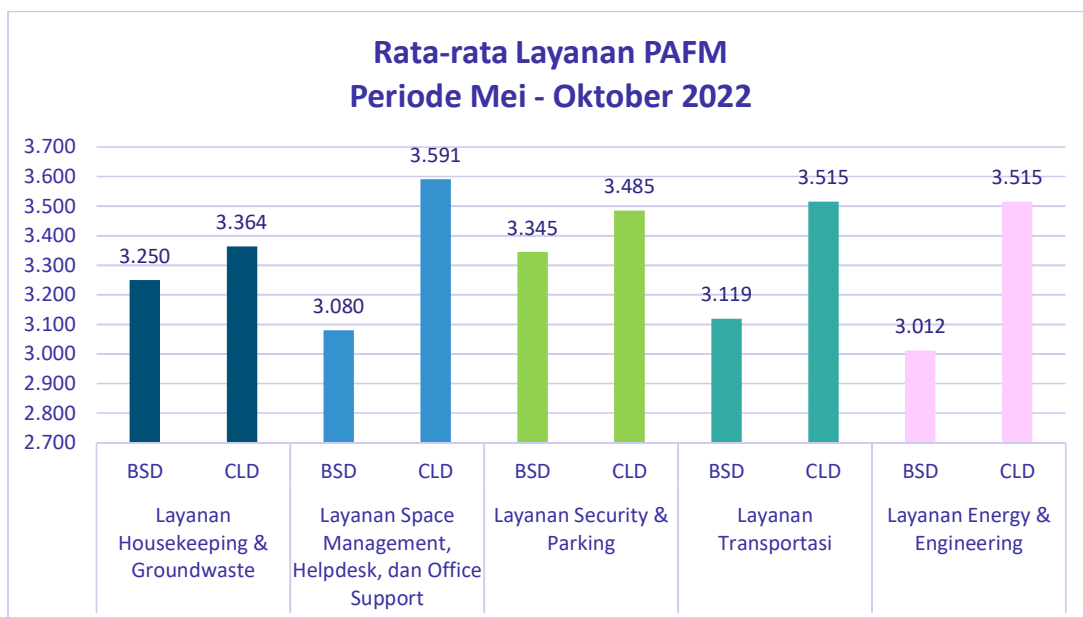
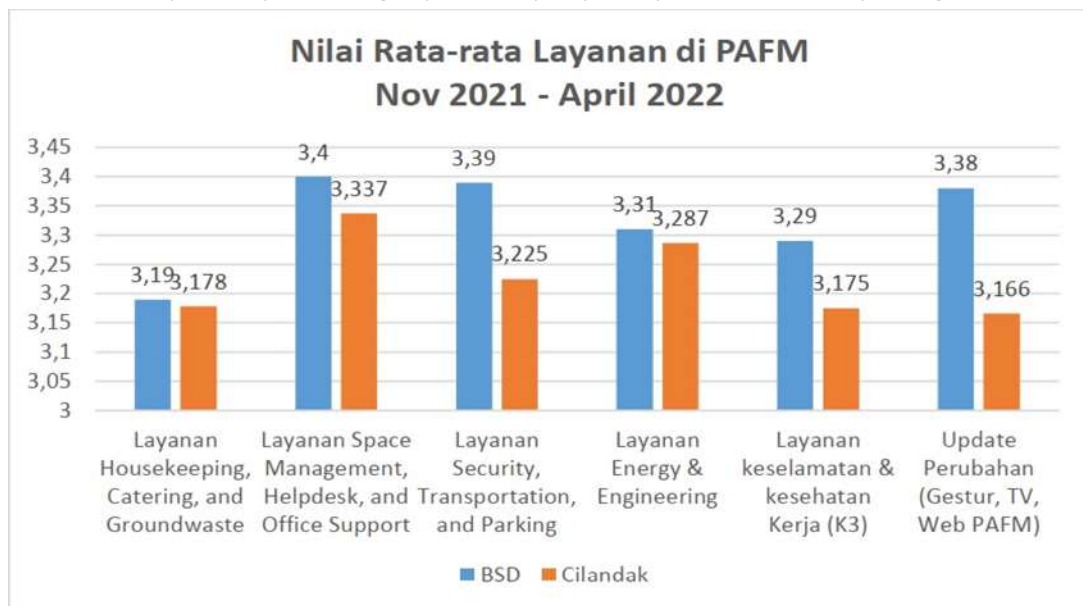
Layanan Energy & Engineering		
Pertanyaan	Rata-rata	
	BSD	Cilandak
Kualitas udara & pencahayaan dalam ruang	3.547	3.345
Kualitas Ergonomi (Tata Letak, Air, Furniture)	3.553	3.356
Perawatan & penampilan gedung kampus secara keseluruhan	3.525	3.299
Rata-Rata Total	3.542	3.333

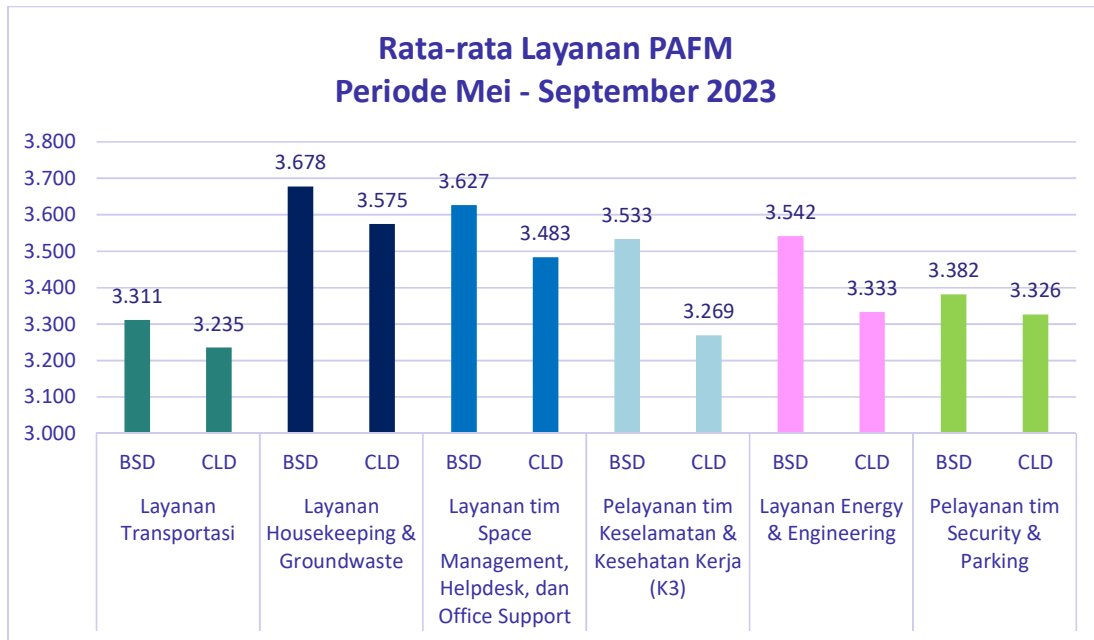
Pelayanan tim Security & Parking		
Pertanyaan	Rata-Rata	
	BSD	Cilandak
Respon, sikap, kesigapan petugas dilapangan / area parkir kendaraan	3.557	3.448
Keamanan & Kenyamanan area parkir kendaraan	3.416	3.379
Ketersediaan, kelengkapan, kondisi Garis Parkir, signage & Rambu-rambu lalu lintas	3.471	3.379
Pengaturan Sirkulasi kendaraan / rute kendaraan diarea Kampus	3.369	3.368
Ketersediaan lahan parkir motor dan mobil	3.092	3.287

Ketersediaan lahan parkir alternatif untuk mobil di Edutown Zona 1 (Area Ex Bumame) dan Parkir Edutown Zona 3 Drifting Area (Khusus Area BSD)	3.437	
Ketersediaan lahan parkir tambahan untuk motor didalam area kampus (Khusus Area BSD)	3.403	
Penerangan di area parkir kendaraan	3.344	3.092
Ketersediaan Jalur bagi pejalan kaki diarea Kampus	3.385	3.322
Sistem parkir yang saat ini diterapkan diarea Kampus	3.340	3.333
Rata-Rata Total	3.382	3.326

3. Hasil Rata – Rata Penilaian Layanan PAFM

Berikut terlampir data perbandingan penilaian pelayanan periode sebelumnya dengan saat ini:



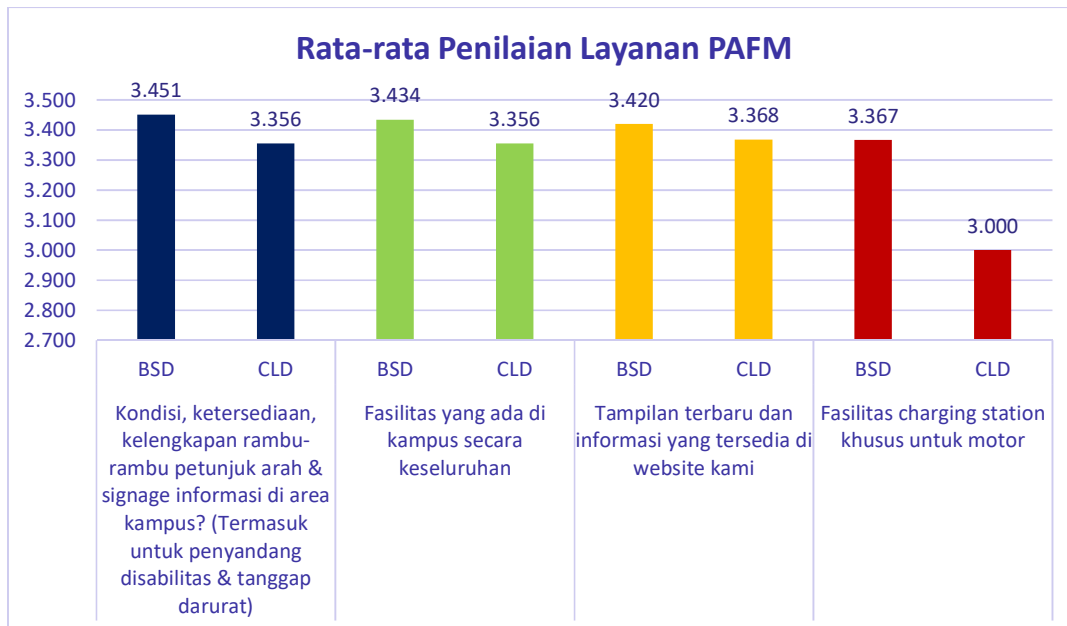


Dapat diketahui dari hasil analisa kuesioner periode Mei – September 2023:

- Ada peningkatan penilaian Layanan K3 dari periode 1 ke periode 3, juga Layanan Housekeeping & Groundwaste dari periode 1, 2 ke periode 3.
- Ada peningkatan penilaian untuk layanan tim space management, helpdesk, dan office support, tim layanan energy & engineering juga pelayanan tim security, parking & transportasi layanan transportasi untuk di BSD, tetapi penurunan di area Cilandak

4. Penilaian Fasilitas PAFM

Dapat dilihat dari grafik dibawah ini untuk fasilitas charging station khusus untuk motor area Kampus BSD dan Cilandak masih diperlukan peningkatan lagi.

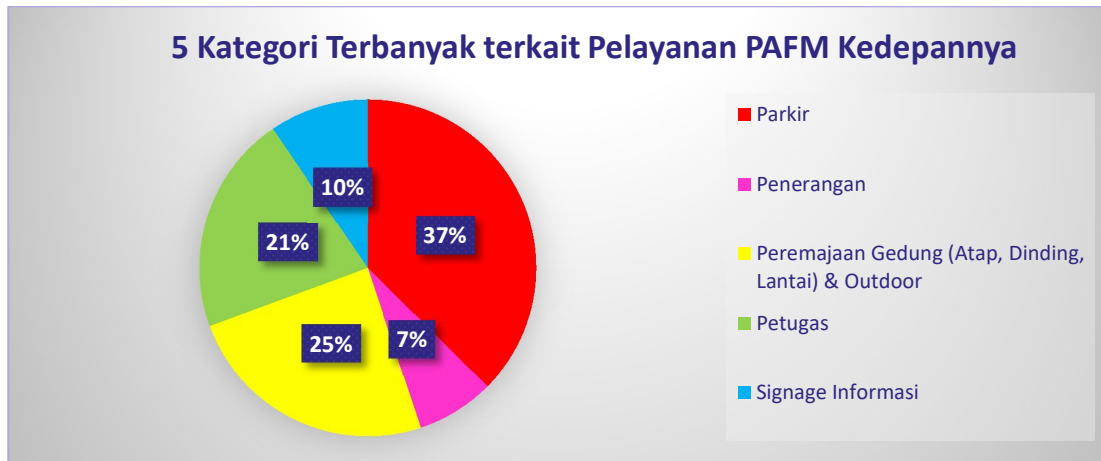


5. Saran dan Masukan untuk Pelayanan PAFM Kedepannya

Berikut saran dan masukan dari Karyawan juga Mahasiswa terkait Pelayanan PAFM kedepannya yang telah dikategorikan dalam:

KATEGORI	BSD	CILANDAK	TOTAL
AC	2		2
Akses Pejalan Kaki	6		6
Bendera	1		1
Booking App	6		6
Digitalisasi	1		1
Dispenser	4	2	6
Dormitory	1		1
Electric Vehicle Charger	2		2
Fasilitas Olahraga	3	1	4
Fasilitas Shuttle	1	1	2
Fasilitas Toilet	2	1	3
Furniture	5	3	8
Kebersihan Outdoor & Indoor	8		8
Kuesioner	1		1
Lift	7		7
Messenger	2		2
Mushola & Peralatan Ibadah	2	2	4
Parkir	50	5	55
Penerangan	3	8	11
Peralatan kelas & mengajar	5	2	7
Peremajaan Gedung (Atap, Dinding, Lantai) & Outdoor	31	5	36
Perpustakaan		1	1
Petugas	24	7	31
Protokol Kesehatan	2	1	3
Signage Informasi	11	3	14
Stop Kontak	5		5
Student Lounge, Working Space	9	1	10
Sudah Baik	85	19	104
Tenant F&B	5	1	6
Tidak ada jawaban	203	24	227
Wifi, Internet, Server	1		1
Grand Total	488	87	575

Dari Kategori diatas, dibuat 5 Ranking kategori terbanyak, yaitu sebagai berikut:



D. USULAN IMPROVEMENT

Berdasarkan data responden Karyawan dan Mahasiswa yang telah diolah, Berikut rangkuman usulan terkait Pelayanan PAFM kedepannya yang bisa diterapkan:

NO	KATEGORI	FEEDBACK	USULAN IMPROVEMENT
Engineering			
1	Lift	Penambahan & Perbaikan Lift (Penuh & sering rusak)	Servis lift dengan mengatur kecepatan Lift Melakukan monitoring rutin tiap Lift (Khususnya di Gedung PMBS)
2	Penerangan	Kurang penerangan di area outdoor, Parkiran, & koridor	Penambahan titik lampu di area outdoor seperti Area Parkir, Gazebo & area sudut/lorong Melakukan pengecekan berkala lampu di tiap ruangan
3	Stop Kontak	Kurangnya charging port di ruang kelas & Area Kantin	Penambahan titik charging port di tiap kelas & area foodcourt
Tenant			
1	Tenant F&B	Kurangnya tenant Foodcourt, variasi makanan yang lebih banyak & jam operasional yang terbatas	Penambahan jumlah tenant foodcourt dengan makanan yang lebih bervariasi Pengaturan jam operasional Kantin mengikuti jam perkuliahan
Security, Transportation, & Parking			
1	Parkir	Penambahan area parkir, area parkir yang teduh, Tarif Parkir Mahal & Keamanan Area parkir	Pengadaan fasilitas parkir bertingkat Pengaturan kembali akses masuk dan keluar parkiran Tarif parkir perlu dikaji ulang supaya tidak memberatkan Mahasiswa Keamanan di area Parkir ditingkatkan dengan CCTV yang memadai
Catering, Housekeeping, & Groundwaste			
1	Dispenser	Pengadaan dispenser di area Foodcourt	Penambahan titik dispenser di area Foodcourt Melakukan monitoring rutin ketersediaan Dispenser (Khususnya di Gedung 1)
2	Kebersihan Outdoor & Indoor	Area Toilet, Mushola, Study hall, Kolam & Lapangan olahraga	Pengecekan rutin toilet sesuai jadwal Pembersihan area Mushola & Lapangan olahraga

			Melakukan pengurusan dan pembersihan secara berkala area kolam ikan
Space Management			
1	Akses Pejalan Kaki	Penambahan & Perbaikan jalur Pejalan kaki	Penambahan & perbaikan jalur pejalan kaki di seluruh area kampus (pemberian garis pembatas jalan)
2	Booking App	Booking room & OCR	Penggunaan aplikasi yang lebih mudah, mencakup keseluruhan fasilitas yang dibutuhkan Pengadaan ticket OCR sesuai dengan permintaan user
3	Furniture	Kursi dan meja ada yang rusak, karpet rusak	Penggantian kursi dan meja yang sudah rusak & tua di ruang kelas, study hall, lab komputer dan area Kantin Penggantian Karpet yang sudah lepas & rusak
4	Peralatan Kelas & Mengajar	Projector bermasalah, microphone, spidol & peralatan kelas online	Pengecekan kualitas Projector & Microphone tiap kelas Pengecekan penggunaan aplikasi zoom untuk pengajaran Pengadaan spidol & alat mengajar di tiap kelas Pemberian pengharum ruangan di tiap kelas
5	Petugas	Kurang ramah, responsif & informastif	Lebih ditingkatkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) Disiplin waktu kerja (untuk Resepsionis & Helpdesk)
6	Signage Informasi	Kurang rambu-rambu, petunjuk jalan	Penambahan rambu-rambu parkir Penambahan tiang petunjuk arah ke Parkiran
7	Student Lounge, Working Space	Penambahan area untuk belajar, dan pemanfaatan ruangan	Penambahan area coworking space Pengecekan berkala pemanfaatan ruangan di tiap gedung
Property Planning			
1	Peremajaan Gedung (Atap, Dinding, Lantai) & Outdoor	Renovasi, tampias, kanopi	Perbaikan dan penambahan kanopi agar tidak tampias saat hujan Peremajaan cat dinding dan interior (tangga, & dining hall cilandak) Pengecekan berkala kondisi ruangan di tiap gedung (lantai rusak)