

2017

UPT BALAI INFORMASI TEKNOLOGI

LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA



LIPI

[LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT]

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, dengan ini kami panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga UPT BIT LIPI dapat melaksanakan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai dokumentasi dan bahan analisis serta evaluasi kegiatan Pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh UPT BIT LIPI. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran dari persepsi masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Publik UPT BIT LIPI.

Pada kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 ini, laporan disusun berdasarkan dari hasil survei yang telah kami terima mulai dari Februari – Desember 2017. Laporan terdiri atas 3 (tiga) bab, yaitu Bab Pendahuluan, Bab Analisis, dan Bab Penutup.

Kami berharap bahwa Laporan ini dapat menjadi referensi bagi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang. Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan kegiatan, semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, 29 Desember 2017

Kepala Balai Informasi Teknologi LIPI,

Evandri, M.Eng.Sc

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	2
BAB I. PENDAHULUAN.....	3
Latar Belakang	3
Tujuan	3
Metode	4
Tim Survei IKM	5
Jadwal Pelaksanaan Survei IKM.....	6
BAB II. ANALISIS	7
Profil Responden.....	7
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
Analisis Kinerja Pelayanan.....	9
BAB III. PENUTUP	10
Kesimpulan	10
Rekomendasi	10
LAMPIRAN	11

BAB I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurangnya transparansi, sarana dan prasarana yang kurang memadai, tidak adanya jaminan kepastian hukum, pungutan liar dan lain sebagainya. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua instansi pemerintah, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap instansi.

Kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan informasi publik merupakan sesuatu yang penting yang harus diberikan oleh petugas pelayanan informasi. Pelaksanaan survei IKM merupakan wujud kepatuhan atas Permen PANRB Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dengan demikian, survei menggunakan berbagai indikator yang telah ditentukan pada Permen PANRB tersebut.

Tujuan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan tindak lanjut dari Permen PANRB Nomor 25 Tahun 2004, yaitu untuk melaksanakan Survei IKM Terhadap Unit Pelayanan Informasi Publik di Instansi Pemerintah;
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPT BIT LIPI;
3. Mengetahui kinerja Unit Pelayanan Informasi Publik secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
4. Mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Unit Pelayanan Informasi Publik UPT BIT LIPI;
5. Bahan perbandingan dan evaluasi hasil tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil survei sebelumnya.

Metode

Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1).

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu: Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, jenis pelayanan yang pernah digunakan, dan unit kerja pemberi pelayanan. Bagian II Penilaian kinerja layanan publik pada Unit Kerja pemberi pelayanan, yaitu pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

Jumlah Responden dan Cakupan Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 100 responden. Dari 100 orang responden, Jumlah kusioner yang kembali sebanyak 81 kusioner. Jumlah kusioner yang dapat diolah untuk tahap selanjutnya adalah sebanyak 77 kusioner.

b. Cakupan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan terhadap penerima pelayanan utama UPT BIT LIPI, yaitu layanan perpustakaan, layanan pelatihan dan workshop, serta layanan multimedia.

Metode Pengolahan Data

Data Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai Rata rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} = x \text{ Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap hasil pengolahan data IKM, maka digunakan tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Interpretasi dari Hasil Pengukuran IKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan mulai bulan Februari – Desember 2017 dengan susunan tim pelaksana sebagai berikut:

Tabel 2. Tim Pelaksana Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017

No	Nama	Jabatan
1.	Fitria Laksmi Pratiwi, S.E.	Ketua
2.	Cahya Ningrum, M.Si	Sekretaris
3.	Jazuli, A.Md	Anggota
4.	Anton Surahmat, S.I.Kom	Anggota

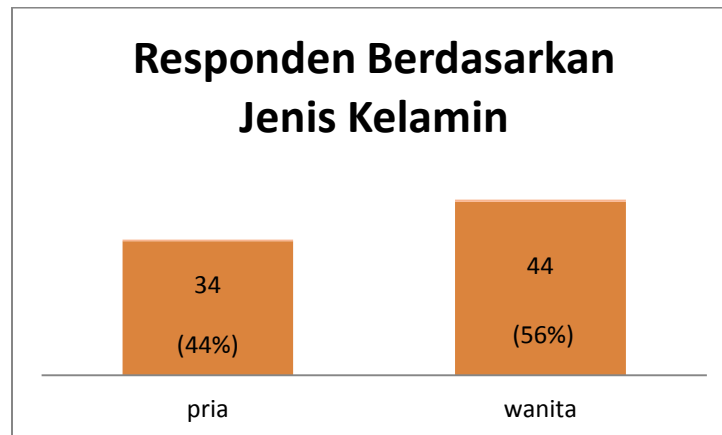
Jadwal Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Adapun tahapan Survei IKM 2017 UPT BIT LIPI adalah sebagai berikut:

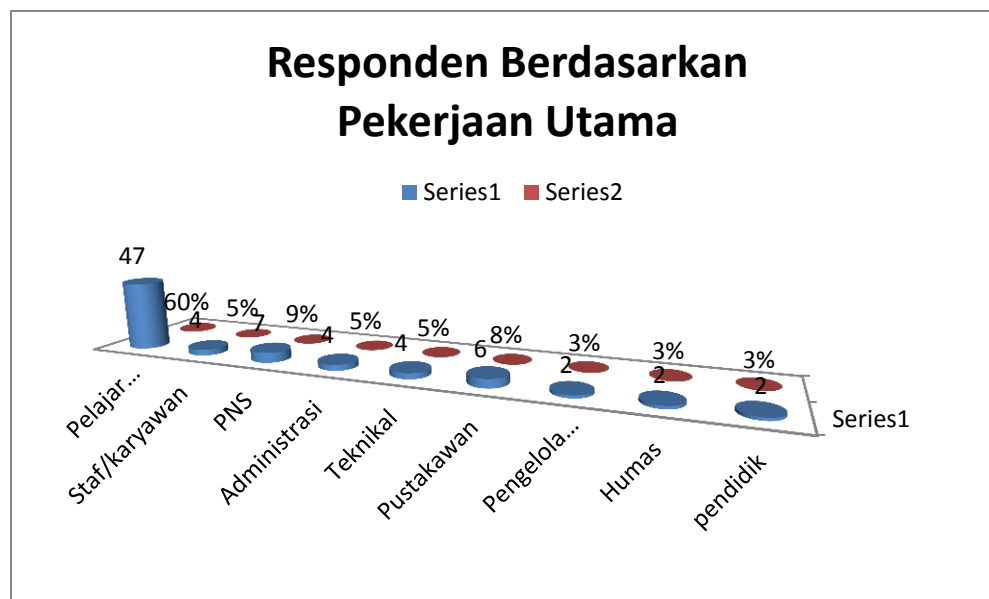
NO	KEGIATAN	BULAN											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		Triwulan I			Triwulan II			Triwulan III			Triwulan IV		
1	Membuat daftar pertanyaan kuesioner untuk Survei IKM 2017 sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam Permen PANRB												
2	Melakukan penyebaran kuesioner kepada seluruh pengguna layanan UPT BIT LIPI												
3	Menyortir dan menyusun data-data yang telah terkumpul untuk diolah												
4	Melakukan rekapitulasi hasil survei yang telah diisi oleh responden dan Membuat analisis												
5	Membuat Laporan Pelaksanaan Survei IKM												

BAB II. ANALISIS

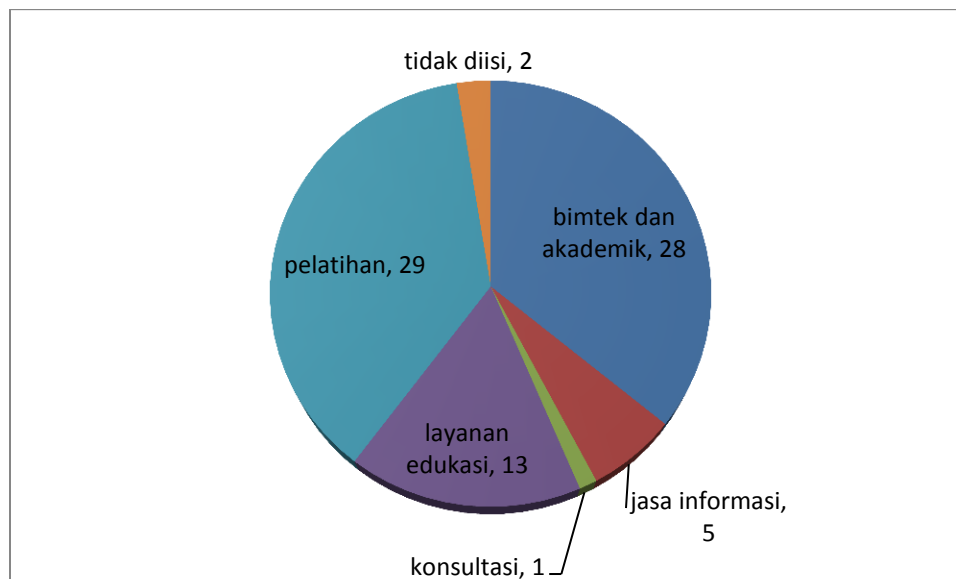
Profil Responden

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari 78 orang responden, responden terbanyak atau sebesar 56% berjenis kelamin wanita, yaitu sebesar 44 orang.

Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Dari 78 orang responden, responden terbanyak atau sebesar 60% adalah pelajar dan mahasiswa, yaitu sebesar 47 orang.

Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Dari 78 orang responden, responden terbanyak atau sebesar 37% merupakan pengguna layanan pelatihan, yaitu sebesar 29 orang.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari 78 orang responden yang telah dimintai pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan UPT BIT LIPI, nilai rata-rata per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	NRR x 1/9
A1	Persyaratan	3,18	0,35
A2	Prosedur	3,12	0,35
A3	Waktu Pelayanan	3,01	0,33
A4	Biaya/Tarif	3,21	0,36
A5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17	0,35
A6	Kompetensi Pelaksana	3,35	0,37
A7	Perilaku Pelaksana	3,47	0,39
A8	Maklumat Pelayanan	3,15	0,35
A9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3,26	0,36
Nilai Indeks			3,21

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = 3,21 x 25 = 80,31

Analisis Kinerja Pelayanan

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Dari tabel di atas terlihat bahwa pada tahun 2017, nilai terendah ada pada A3 atau Waktu Pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa waktu pelayanan yang ada pada UPT BIT LIPI menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi pada tahun 2017 adalah A7 atau Perilaku Pelaksana. Hal tersebut memperlihatkan bahwa secara perilaku, petugas pelayanan UPT BIT LIPI memiliki komitmen dalam melayani masyarakat dengan sepenuh hati.

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 100 responden, tetapi yang dapat diolah adalah sebanyak 78 kuesioner menunjukkan bahwa nilai IKM UPT BIT LIPI Tahun 2017 adalah 80,31. Apabila kita sesuaikan dengan Tabel 1. Hasil Interpretasi dari Hasil Pengukuran IKM dari Kementerian PANRB, maka dapat dikatakan kinerja pelayanan UPT BIT adalah **“BAIK”**.

BAB III. PENUTUP

Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimulai bulan Februari sampai dengan bulan Desember 2017, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada UPT BIT LIPI secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM setelah dikonversikan yaitu 80,31 pada berada pada interval 76,61 – 88,30, berada pada golongan mutu pelayanan B atau pelayanan dengan kinerja baik.
2. Nilai terendah ada pada unsur waktu pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa waktu pelayanan yang ada pada UPT BIT LIPI menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa waktu pelayanan yang mereka terima belum sesuai dengan yang mereka harapkan.
3. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana. Hal tersebut memperlihatkan bahwa secara perilaku, petugas pelayanan UPT BIT LIPI memiliki komitmen dalam melayani masyarakat dengan sepenuh hati.

Rekomendasi

1. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima yang dapat terus meningkat menuju sangat baik, diperlukan komitmen dari seluruh pegawai UPT BIT LIPI, baik pengambil keputusan (*top manager*), maupun pelaksana pelayanan publik.
2. UPT BIT LIPI harus melakukan perbaikan waktu pelayanan, karena unsur ini menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat. Petugas pelayanan harus lebih sigap dan tidak menunda-nunda dalam memberikan pelayanan.
3. Mempertahankan komitmen pelaksana pelayanan dengan menerapkan 5S, yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun, dalam melayani masyarakat dengan sepenuh hati.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.

Profil Responden

Responden	Nama	No Kontak	jenis kelamin	Organisasi	pekerjaan utama	jenis pelayanan	saran & masukan
1	Zulfikar Syah Umry	085277588822	P	UPTD TEKKOMDIK DISDIK ACEH	Staf	Pelatihan	tdk ada
2	Cut Ruvina Hakim	081370327403	W	UPTD TEKKOMDIK DISDIK ACEH	PNS	Pelatihan	tdk ada
3	Fadhli	tdk diisi	P	UPTD TEKKOMDIK DISDIK ACEH	Staf	Pelatihan	lebih maju lagi dalam prasarana TIK
4	Adi Khairi Rahimi	082365253168	P	UPTD TEKKOMDIK DISDIK ACEH	Staf Audio Visual	Pelatihan	tdk ada
5	Maulidin	085360002531	P	UPTD TEKKOMDIK DISDIK ACEH	Administrasi	Pelatihan	sangat bagus. Kami puas
6	Malahayati	0811678453	W	UPTD TEKKOMDIK DISDIK ACEH	PNS	Pelatihan	tdk ada
7	Alfajri Hakim	08126959800	P	UPTD TEKKOMDIK DISDIK ACEH	Teknikal	Pelatihan	tdk ada
8	Syarbaini	08126965247	P	UPTD TEKKOMDIK DISDIK ACEH	PNS	Pelatihan	tdk ada
9	Mukhlis	081360234384	P	UPTD TEKKOMDIK DISDIK ACEH	Teknikal	Pelatihan	tdk ada
10	Andri Okrianto	08127815895	P	PT PUSRI PALEMBANG	Karyawan	Pelatihan	tdk ada
11	Denny Azhari	tdk diisi	P	PT PUSRI PALEMBANG	Karyawan	Pelatihan	tdk ada
12	Djati Ardjani	0215715817	W	Setjen DPR RI	Pustakawan	Jasa Informasi	tdk ada
13	Tenny Tia Puspita	085768069964	W	Pusbang SD Kemetrolagian Kemendag	Administrasi	Pelatihan	WC diperbaiki
14	Suharno	085729739925	P	Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional	Pendidik	Pelatihan	tdk ada
15	Mega Indraswari	087722251441	W	PPSDK Kementerian Perdagangan	Pustakawan	Pelatihan	tdk ada
16	Mohamad Sudardjat	083820984359	P	DPUR Kota Tangerang	Teknikal	Layanan Edukasi	tdk ada
17	Nurul Mutiara Pamungkas	085702096805	W	tdk diisi	Mahasiswa	Jasa Informasi	tdk ada
18	Sarah Devina Lauradhani	tdk diisi	W	SMPN 2 Yogyakarta	Pelajar	Layanan Edukasi	selalu memberikan hal positif bagi rakyat
19	Maritha Sulastri	089615502883	W	SMKN 1 Bantul	Pelajar	Jasa Informasi	Baik
20	Feodora Vyrelleo Soekmono	085927450003	W	tdk diisi	Pelajar	Jasa Informasi	Sangat bagus
21	Yasmin Hanifah	081382766972	W	MAN 1 Yogyakarta	Pelajar	Bimbingan teknis	penjelasan dibuat semenarik mungkin supaya tdk ngantuk
22	Luthfi Qurrotu Aini	082138063009	W	tdk diisi	Pelajar	Layanan Edukasi	durasi dipercepat
23	Audrey Vania	085385767878	W	tdk diisi	Pelajar	Layanan Edukasi	tdk ada
24	Qurrotu 'Aini	085643523130	W	SMPN 9 Yogyakarta	Pelajar	Layanan Edukasi	Waktu dipersingkat dan dibuat menarik
25	Alfi Maryati	0248311527	W	Poltek Ilmu Pelayaran Semarang	Administrasi	Pelatihan	menyediakan air putih pada saat coffee break

26	Dian Novianto	081320444885	P	Balai Besar Pulp dan Kertas	PNS	Pelatihan	Tingkatkan frekuensi pelatihan utk pelayanan kpd masyarakat
27	Erlin Arvelina	085860914269	W	Politeknik Negeri Bandung	Pustakawan	Pelatihan	tdk ada
28	Yuni Kosari	085868286471	W	Disarpusda Kabupaten Karanganyar	Calon Pustakawan	Pelatihan	scanner pelatihan difasilitasi 1 orang 1 scanner
29	Abkarina Musaadah	08562931520	W	Politeknik Negeri Batam	Staf Perpustakaan	Pelatihan	tdk ada
30	Elis Marliani	081321167608	W	B4T Bandung	Pengelola perpustakaan	Pelatihan	tdk ada
31	Miftakhur Rohmah	085812231575	W	UIN SUNAN KALIJAGA	Mahasiswa	Bimtek dan akademik	tdk ada
32	Dika Maulana	08978822404	P	SMPN 9 Yogyakarta	Pelajar	Bimtek dan akademik	tdk ada
33	Paksi Andeska Narasoema	paksiandeska@	P	SMPN 9 Yogyakarta	Pelajar	Bimtek dan akademik	tdk ada
34	Anisa Dewi Maharani	085791977708	W	MAN 2 Yogyakarta	Pelajar	Bimtek dan akademik	Dibuat lebih menarik agar lebih mudah dipahami
35	Naufandi Majid	081227995165	P	SMPN 9 Yogyakarta	Pelajar	Bimtek dan akademik	tdk ada
36	Canavalia Wedelia Arfenti	081515937958	W	Universitas Gajah Mada	Mahasiswa	Bimtek dan akademik	sudah sangat baik dengan htm gratis sehingga saya bisa mendapatkan pengetahuan lebih baik. Masukannya: pelaksanaan dibuat dalam waktu yang lebih lama dan hadiah lebih banyak. Tugas diberikan secara tiba-tiba sehingga saya tidak siap karena baru mengikuti workshop.
37	Naufal Dzaki	Naufaltamvan@	P	SMPN 9 Yogyakarta	Pelajar	Bimtek dan akademik	tdk ada
38	Utmi Sulistiawati	utmisulis0@g	W	MAN 2 Yogyakarta	Pelajar	Bimtek dan akademik	tdk ada
39	Salsabilla Haura Aghisny	081328074019	W	SMPN 9 Yogyakarta	Pelajar	Bimtek dan akademik	tdk ada
40	Shiva Kaulan Kalila B	shiva.kaulan@	W	SMPN 9 Yogyakarta	Pelajar	Bimtek dan akademik	Lebih disosialisasikan kepada masyarakat umum
41	Mumtaz Mahfud	08112956644	P	MAN 1 Yogyakarta	Pelajar	Bimtek dan akademik	acara dibuat menarik sehingga tidak mengantuk
42	Nurul Fajar	085260408884	W	UPTD TEKKOMDIK DISDIK ACEH	PNS	Pelatihan	Pelatihan sangat baik. Pelayanan sangat baik dan ramah
43	M Ikhsan S	082370900046	P	UPTD TEKKOMDIK DISDIK ACEH	PNS	Pelatihan	tdk ada
44	Danil Abdi	082276292513	P	UPTD TEKKOMDIK DISDIK ACEH	PNS	Pelatihan	ok
45	Ibnu Abdullah	ibnoe_a@pus	P	PT PUSRI PALEMBANG	Administrasi	Pelatihan	tdk ada

46	Slamet Riyadi	081905307821	P	BNPB	Teknikal	Pelatihan	tdk ada
47	Fauzia Nurizqi	085388587554	W	POLTEKKES KEMENKES BANJARMASIN	Pustakawan	Pelatihan	tdk ada
48	Meti Rofiani	085643882056	W	POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG	Pustakawan	Pelatihan	untuk pelatihan yang dilaksanakan lebih dari 1 hari, mohon ke depannya disediakan fasilitas menginap terutama bagi peserta dari luar kota. Pelatihannya sangat menarik.
49	Senori Vodelei R.N	87838362567	W	MAN 2 YK	Pelajar	Bimtek dan akademik	tdk ada
50	Shafiyah Thiffal Qatrunnada	85343895692	W	Universitas Gadjah Mada	Mahasiswi	Bimtek dan akademik	lebih tepat waktu
51	Inas Azmi A	81215481110	W	SMA 2 Playen	Pelajar	Bimtek dan akademik	Tingkatkan lebih baik
52	Zulian Rizky Wijaya	tdk diisi	P	SMP Muh. YFK	Pelajar	Bimtek dan akademik	tdk ada
53	Aldi Nurdianto	81226130872	P	SMAN 2 Playen	Pelajar	Bimtek dan akademik	Ada workshop secara rutin
54	Akbar Putra Pangestu	83840411298	P	SMAN 2 Playen	Pelajar	Bimtek dan akademik	tdk ada
55	Shafira N.A.	82339926634	P	MAN 2 YK	Pelajar	Bimtek dan akademik	tdk ada
56	Wahyu Purwo Yuwono	82340088700	P	MA. Ali Maksum	Pelajar	Bimtek dan akademik	Lebih tepat waktu
57	Noor Arifah Naill Izzah	85743149888	W	tdk diisi	Pelajar	Bimtek dan akademik	tdk ada
58	Nurahma Jusril	85600910103	W	Man II Yogyakarta	Pelajar	Bimtek dan akademik	sudah bagus
59	Lulu Khulaida	85842969589	W	SMK N 1 Bantul	Pelajar	Bimtek dan akademik	tdk ada
60	Hani Musiroh Tudinah	81568476109	W	tdk diisi	Pelajar	Bimtek dan akademik	lebih ditingkatkan lagi
61	Raden Aryana Dewi Sekarsari	85781608001	W	Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto	Mahasiswi	Bimtek dan akademik	tdk ada
62	Sri Indah Devi Astuty	85325899228	W	tdk diisi	Pelajar	Bimtek dan akademik	Jangan terlalu cepat dalam mengajar
63	Taufiq Nur Hacam	85815358792	P	SMK N 1 Bantul	Pelajar	Bimtek dan akademik	Sudah sangat baik
64	Anggrit Frisdania utami	83844675863	W	SMK Boedi Uetomo 2 Gandrungmangu	Pelajar	Bimtek dan akademik	Durasi tanya jawab lebih lama
65	Suhartono	08165432595	P	PT PetroKimia Gresik	Staf Humas	Pelatihan	tdk ada

66	Suwita Tri Prhani	085732491511	W	Universitas Gadjah Mada	Mahasiswa	Layanan Edukasi	Acara yang dilakukan tidak tepat waktu
67	Fachrul Ali Nur Fadillah	085765733856	P	SMA	Pelajar	Layanan Edukasi	tdk ada
68	Alya Sofia Lauren	081327787682	W	MAN 2 Yogyakarta	Pelajar	Layanan Edukasi	Menarik, lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
69	Angga Tyas Utomo	081391187770	P	MA Ali Maksum	Pelajar	Layanan Edukasi	Meningkatkan Fasilitasnya
70	Tidak diisi	tdk diisi	P	Tidak diisi	Pendidik	Pelatihan	Munculkan lebih banyak inovasi teknologi terbaru
71	Hermin Nur Solikhin	085647646483	P	SMK N 1 Bantul	Pelajar	Layanan Edukasi	tdk ada
72	Baiq Mira Nurfatimah	083845286967	W	UIN Sunan Kalijaga	Mahasiswa	tdk diisi	tdk ada
73	Uliva Maya Talubun	085244970076	W	Universitas Gadjah Mada	Mahasiswa	Jasa informasi	tdk ada
74	Hafizh Rayhan Wijaya	082137818525	P	Tidak diisi	Pelajar	tdk diisi	tdk ada
75	Nur Khasanah	tdk diisi	W	MAN 1 Yogyakarta	Pelajar	Layanan Edukasi	tdk ada
76	Sabiek Ibnu Marta	085858868715	W	MAN 1 Yogyakarta	Pelajar	Layanan Edukasi	tdk ada
77	Marcelinov Ramadhan	082247207957	P	Tidak diisi	Pelajar	Layanan Edukasi	Tepat waktu
78	Adelina R	tdk diisi	W	Universitas Parahyangan	mahasiswi	Konsultasi	tdk ada

LAMPIRAN 2.

Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Responden	Pertanyaan								
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
1	3	3	4	4	3	4	4	4	3
2	4	4	4	3	3	3	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	3	3	3	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	3	3	3	4	3	4	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	2	2	2	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	4	4	4	4	3
15	3	3	2	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	4	4	3	3
17	3	3	3	4	4	3	4	3	4
18	4	3	2	2	3	3	4	4	3
19	3	3	3	3	3	4	3	3	4
20	3	3	3	3	3	4	4	4	4
21	3	2	2	3	3	3	3	2	3
22	3	2	2	3	3	3	3	3	3
23	3	4	3	3	3	3	4	3	4
24	3	2	2	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4	4	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	4	3	3
29	3	3	4	4	3	3	4	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	2	3	3	3	3	2	3
32	3	3	4	3	3	4	3	3	3
33	3	3	3	3	3	4	4	3	4
34	3	3	2	2	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	4	3	4	3
37	3	2	2	1	2	1	2	1	2
38	3	3	2	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	2	4	3	3	4	2	3

41	3	3	2	3	3	3	3	3	3				
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
43	3	3	3	2	3	3	4	3	3				
44	3	3	4	4	3	4	4	4	4				
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
46	3	3	4	4	3	3	3	3	3				
47	3	3	2	2	3	3	3	3	3				
48	4	3	3	3	4	4	3	3	3				
49	3	3	3	4	3	3	4	3	3				
50	3	4	4	3	3	4	3	3	3				
51	3	3	2	4	3	3	4	3	3				
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4				
53	4	3	3	3	4	4	4	3	3				
54	3	3	3	2	3	3	3	3	3				
55	2	3	3	2	3	3	3	3	3				
56	3	3	3	3	3	4	4	3	3				
57	2	3	2	3	3	3	3	2	2				
58	2	3	3	3	3	4	4	3	4				
59	3	3	3	2	3	3	3	3	3				
60	3	4	2	4	3	3	3	3	3				
61	3	3	3	4	4	4	4	4	4				
62	3	3	2	2	3	3	3	3	3				
63	3	3	3	3	3	4	3	3	4				
64	3	3	2	3	3	3	3	3	3				
65	4	3	4	4	3	4	4	3	3				
66	3	3	2	3	3	3	3	3	3				
67	3	3	3	3	3	3	4	3	4				
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
73	4	3	3	4	3	3	4	3	4				
74	3	3	3	3	3	3	4	4	3				
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
77	4	4	4	4	3	3	3	3	3				
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
total per unsur	248	243	235	250	247	261	271	246	254				
NRR	3.18	3.12	3.01	3.21	3.17	3.35	3.47	3.15	3.26				
Nilai Tertimbang (bobot)	0.11												
NRR Tertimbang	0.35	0.35	0.33	0.36	0.35	0.37	0.39	0.35	0.36	3.21 (total NRR Tertimbang)			
Indeks per unsur	8.83	8.65	8.37	8.90	8.80	9.29	9.65	8.76	9.05				
Indeks Total	80.31												