

LAPORAN
HASIL SURVEI PELAYANAN KEAMANAN & K3L
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA



UMY

**UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Unggul & Islami

URUSAN KEAMANAN & K3L
BIRO UMUM & K3 L
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021/2022

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAYANAN KEAMANAN & K3L

Laporan hasil Survei kepuasan layanan Keamanan & K3L pada semester pertama tahun kinerja 2021/2022 disusun guna mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan Keamanan & K3L Biro Umum & K3L Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, oleh :

Penanggung Jawab : Galuh Sudarsono

Anggota : Alhadi Mauhamad Zaim

Noor Fajari Endrianto


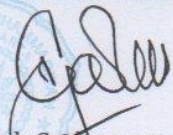
Adi Parmono, S.T.

Dimas Septe Andrianta, S.T.

Demikian laporan ini dibuat dengan sebenar – benarnya.

Mengetahui,

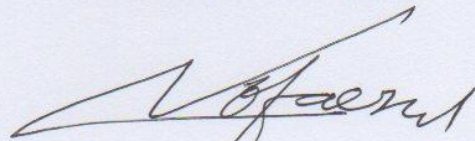
Kepala Biro Umum & K3L



Galuh Sudarsono

19740921199403 100 153

Penanggung Jawab Kegiatan,



Noor Fajari Endrianto

19750918199609 100 250

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Keamanan dan ketertiban di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kepuasan yang diharapkan oleh sivitas akademik di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data pendukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), dan evaluasi perbaikan layanan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi Kepuasan Layanan Keamanan dan Ketertiban di lingkungan Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Salah satu upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan mahasiswa adalah Survei Kepuasan Pelayanan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan kepada sivitas akademik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

B. Maksud dan Tujuan

Survei kepuasan dilaksanakan secara berkala yaitu setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan yang terdiri dari: 1) Keamanan, 2) Ketertiban, 3) Kenyamanan di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta bermaksud sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Keamanan dan Ketertiban.

C. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup yang akan dibahas dalam survei ini, yaitu hanya pada lingkup Sivitas Akademik di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

D. Sasaran

Sebagai sasaran survei kepuasan mahasiswa terhadap terhadap Layanan Keamanan dan Ketertiban Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah Civitas Akademika seperti mahasiswa, tenaga kependidikan dan tenaga pendidik dengan melibatkan sebanyak 379 atau 0,015% dari jumlah total mahasiswa (*student body*) pada tahun 2021/2022 yaitu sebanyak 24.583 orang mahasiswa, yaitu:

1. Mendorong penyelenggaraan pelayanan keamanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
2. Mendorong partisipasi sivitas akademika sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB II

METODE SURVEI

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksanaan

Membentuk tim penyusun survei kepuasan pelanggan yang terdiri dari: Pengarah dan pelaksana.

2. Penyiapan Bahan

Dalam menyusun survei kepuasan pelayanan maka digunakan kuesioner untuk alat bantu pengumpulan data kepuasan pelayanan sivitas akademika.

B. Waktu Pelaksanaan

1. Waktu

Survei Kepuasan Pelayanan Keamanan dan Ketertiban di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dilakukan antara tanggal 1 September 2020 – 31 Desember 2021.

2. Tempat

Survei Kepuasan Keamanan dan Ketertiban di Lingkungan Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dilaksanakan di seluruh Unit Kerja, Fakultas dan Jurusan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

C. Metode Pelaksanaan Survei dan Pengolahan Data

1. Metode Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan dilakukan dengan menyebarkan formulir survei secara online melalui website dan grup sosial media dan menyuruh responden untuk mengisi sendiri pada formulir online (*google form*) yang telah disediakan.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari sangat puas sampai dengan kurang puas. Kategori kualitas pelayanan sebagai berikut:

1 = persentase “sangat puas”.

2 = persentase “puas”.

3 = persentase “cukup”

4 = persentase “kurang”

2. Pengolahan Data

Perhitungan Nilai indeks Kepuasan Pelayanan tertuang pada **Peraturan Rektor**: 013/PR-UMY/IX/2020 tentang Panduan Perencanaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Tahun Anggaran 2020/2021 sesuai Indikator Kinerja Strategis (IKS) Biro Umum “Persentase Kepuasan *Stakeholder* dalam Program Penyelamatan Lingkungan (Energi, Air, Udara, Daur Ulang, Transportasi) Kebersihan, Kesehatan, Keamanan, dan Kenyamanan”.

Dalam perhitungan indeks kepuasan pelayanan terhadap 8 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$TK = (4 \times a) + (3 \times b) + (2 \times c) + d$$

a = persentase “sangat puas”.

b = persentase “puas”.

c = persentase “cukup”

d = persentase “kurang”

Bobot nilai Rata-rata Tertimbang:

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

Kemudian menghitung Nilai Rata-Rata (NRR), dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden yang Mengisi}}$$

Setelah itu, menghitung Nilai Rata – Rata tertimbang per unsur dengan rumus:

$$\text{NRR Tertimbang Per Unsur} = \text{NRR Per Unsur} \times 0,125$$

Kemudian menentukan Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan dengan rumus:

Indek Kepuasan Pelayanan

$$= \text{Jumlah NRR Tertimbang semua unsur} \times \text{Nilai Dasar}$$

Selanjutnya untuk memperoleh **Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan** maka bandingkan Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan dengan Tabel berikut.

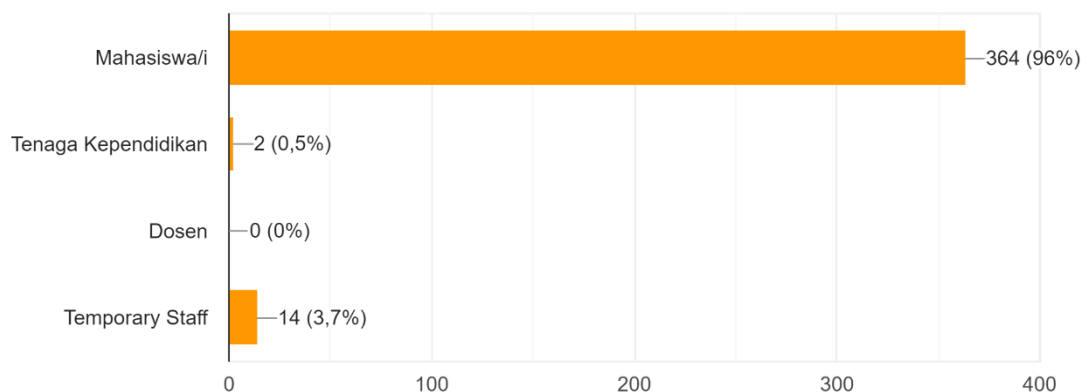
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Persentase Konversi (%)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,67 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

D. Profil Responden

Jumlah responden sebanyak 379 orang yang terdiri dari mahasiswa, tendik, temporary staff. Responden yang mengisi formulir mayoritas adalah mahasiswa yang sebanyak 96%.

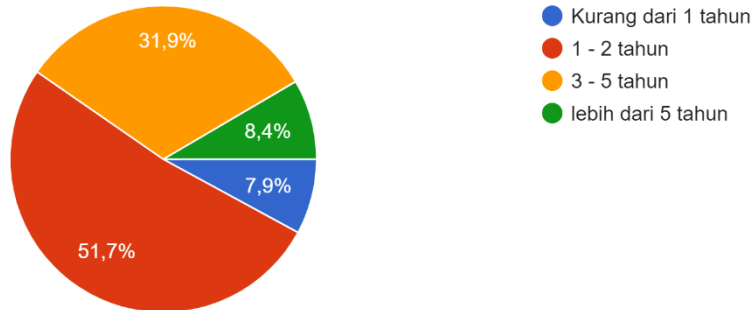
Status Civitas Akademika

379 jawaban



Sudah berapa lama saudara tergabung dalam sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?

379 jawaban



BAB III

HASIL DAN ANALISIS

Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Keamanan & K3L di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dijabarkan dalam hasil penilaian Indeks Kepuasan Pelayanan terhadap para sivitas akademika dengan masing-masing unsur- unsur pelayanan selama 1/2 tahun anggaran 2021/2022.

A. Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Pelayanan Keamanan & K3L

Hasil perhitungan nilai persepsi total dari 379 responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan Pelayanan di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta **menghasilkan nilai persentase 84,2%**, sebagaimana disajikan pada Tabel1. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu Pelayanan Keamanan dan Ketertiban mendapat **Kategori A** dan **kinerja unit pelayanan Sangat Baik**.

Tabel 1. Nilai Pelayanan

Nilai Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
Total	1281	1222	1245	1309	1294	1285	1300	1273	
NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur/ Jumlah Responden yang mengisi	3.4	3.2	3.3	3.5	3.4	3.4	3.4	3.4	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per unsur x 0,125	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	3.4
Nilai Dasar	25								
Indeks Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik								84.2

B. Hasil Penilaian Masing-masing Unsur Pelayanan

Jika dilakukan analisis lebih rinci atas masing-masing unsur Penilaian Pelayanan Tahun Anggaran 2021/2022 maka diperoleh nilai yang beragam. Untuk memperoleh informasi rinci, data nilai rata-rata atau NRR masing-masing unsur U1 sampai dengan U8 dinilai secara mandiri untuk mengukur mutu pelayanan sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel. 2 Unsur Penilaian Pelayanan

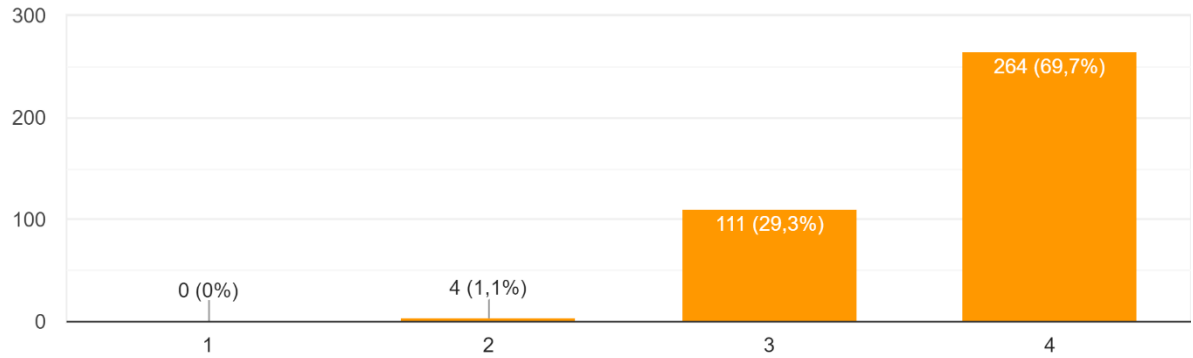
Unsur Penilaian Pelayanan		Nilai
U1	Kerapian Seragam Petugas	3.4
U2	Etika Petugas	3.2
U3	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.3
U4	Attitude Petugas	3.5
U5	Informasi Pelayanan	3.4
U6	Waktu Pelayanan	3.4
U7	Sistem Pelayanan	3.4
U8	Kompetensi Petugas	3.4

Data pada tabel 2 menginformasikan hasil penilaian pelayanan per-unsur dari 8 (delapan) unsur penilaian Kepuasan Pelayanan jika dibandingkan pada nilai Interval dapat dikategorikan **mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan Sangat Baik** dengan jenjang nilai interval 3.26 – 4.00. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua unsur bernilai sangat baik. Selanjutnya maka tiap-tiap unsur pelayanan tetap terus diperhatikan dan ditingkatkan kualitasnya agar pelayanan menjadi semakin baik dan prima.

C. Persentase Survei pada Google Form

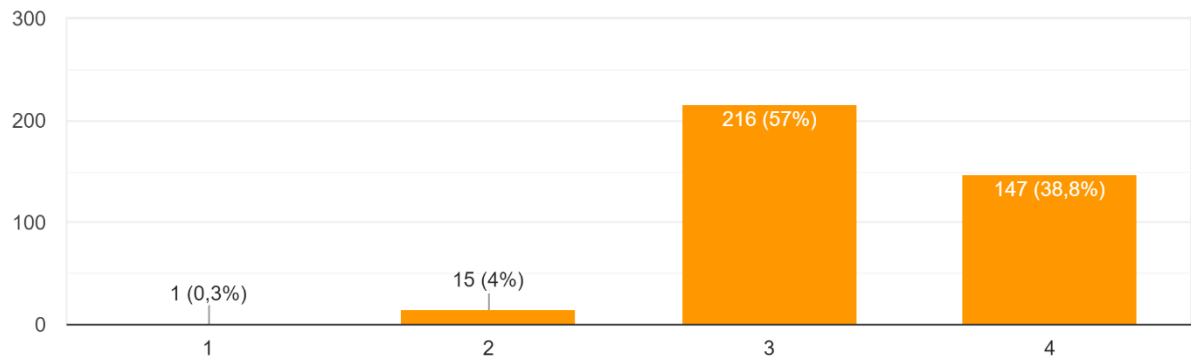
Bagaimana tanggapan saudara tentang Kerapian Seragam & Atribut Petugas Keamanan? (Gate, Satpam, dan Parkir)

379 jawaban



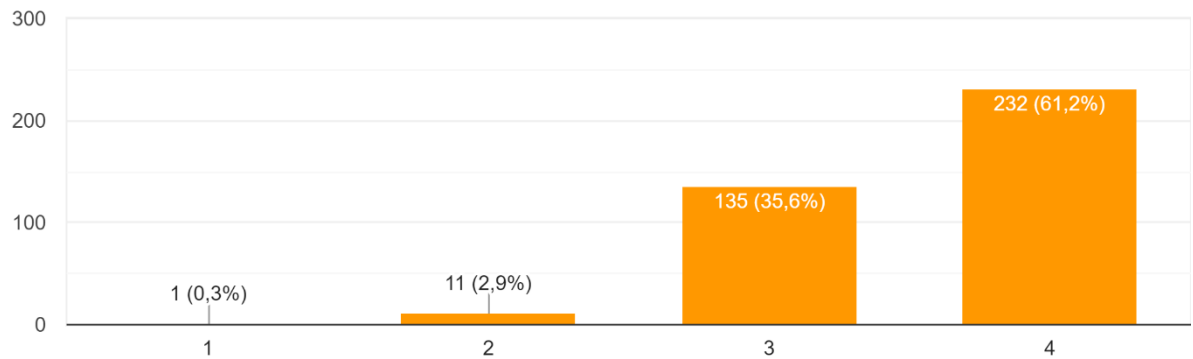
Bagaimana tanggapan saudara tentang "Apakah petugas keamanan sudah mencerminkan sikap ramah, sopan, dan tegas dalam menjalankan tugas?" (Satpam, Gate, dan Parkir)

379 jawaban



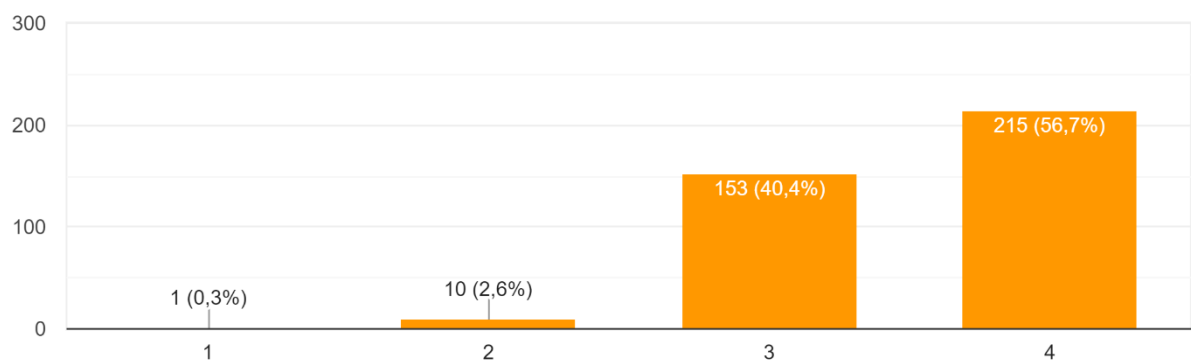
Bagaimana tanggapan saudara tentang keamanan dan ketertiban di area kantong parkir dan lingkungan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta? (Satpam, gate, dan parkir)

379 jawaban



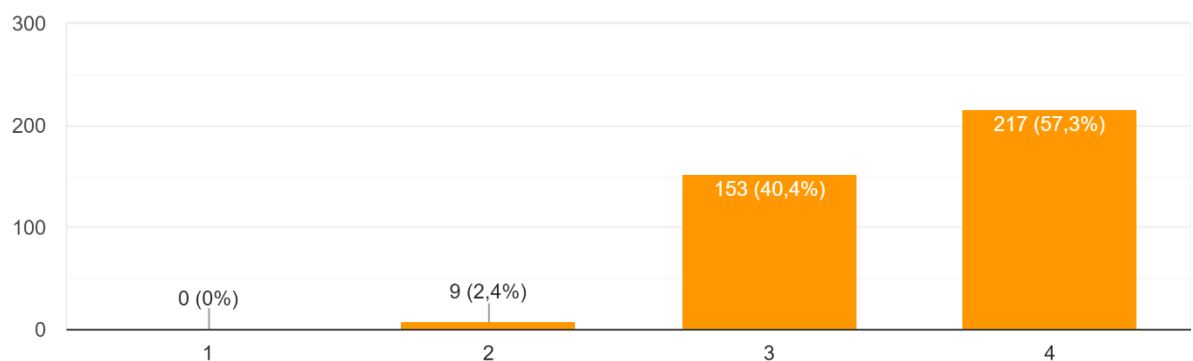
Bagaimana tanggapan saudara tentang kedisiplinan petugas keamanan dalam menjalankan tugas? (Satpam, gate, dan parkir)

379 jawaban



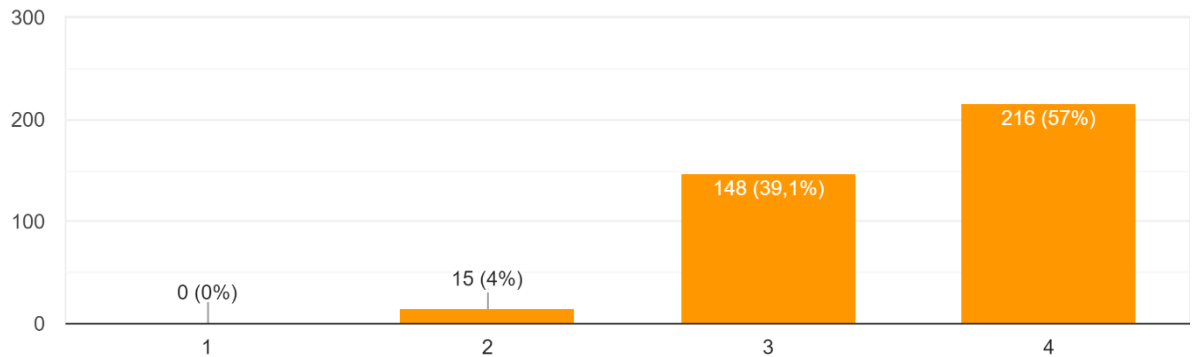
Bagaimana tanggapan saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan informasi di lingkungan Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta? (Satpam, gate, dan parkir)

379 jawaban



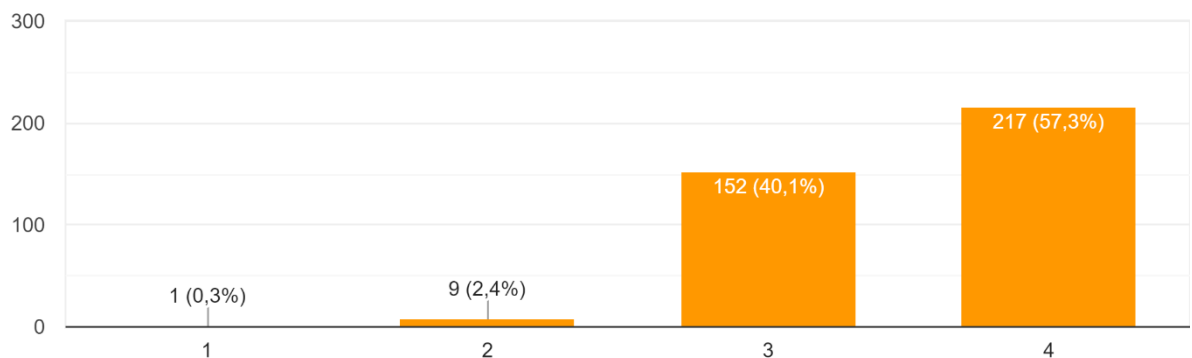
Bagaimana tanggapan saudara tentang respon, kemudahan, kecepatan pelayanan petugas keamanan?(Satpam, gate, dan parkir)

379 jawaban



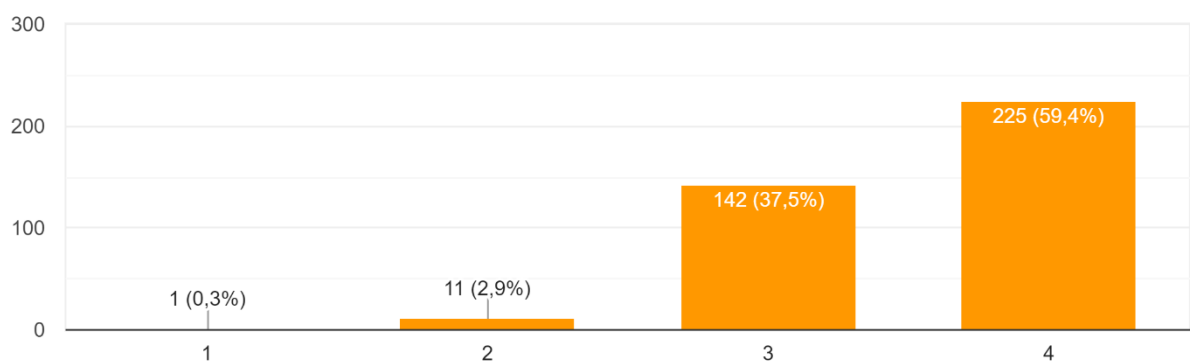
Bagaimana tanggapan saudara tentang layanan saran, aduan kehilangan masing-masing pos keamanan? (Satpam, gate, dan parkir?)

379 jawaban



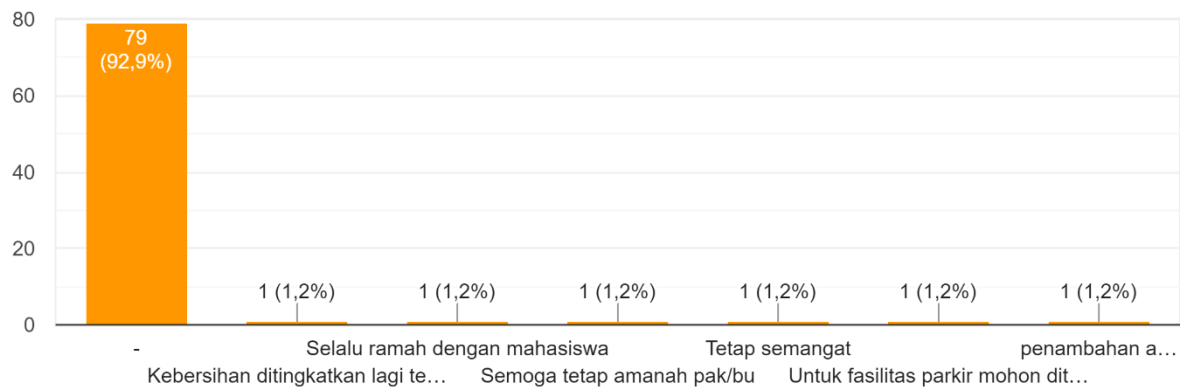
Apakah saudara merasa puas dengan kemampuan petugas keamanan Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta? (Satpam, gate, dan parkir)

379 jawaban



Saran/Kritik (Dapat menyertakan dokumentasi)

85 jawaban



BAB IV

KESIMPULAN & RENCANA TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan pada Bab III, hasil persentase kepuasan layanan Keamanan & K3L adalah 84,2%. Sehingga berdasarkan skala penilaian, maka hasil persentase kepuasan layanan Keamanan & K3L tersebut termasuk dalam kategori skala hasil penilaian "SANGAT BAIK".

B. Kendala

1. Selama proses penyebaran dan pengumpulan data survei, partisipasi stakeholder masih sangat rendah.
2. Selama pandemi, tenaga keamanan, parkir, dan gate dikurangi dan setiap gedung hanya dijaga oleh 1 orang satpam.
3. Palang pintu otomatis beberapa kali mengalami kendala / error pada saat beroperasi.

C. Perbaikan

1. Meringkas point - point pertanyaan setiap kepala urusan menjadi lebih efektif atau menjadi satu pertanyaan utama.
2. Pelaksanaan tugas keamanan, dengan cara saling membantu dengan petugas keamanan lain untuk saling menjaga antar gedung, atau lingkungan kampus.
3. Melakukan update system dan perawatan secara berkala palang pintu otomatis.

D. Rencana Tindak Lanjut

1. Meminta bantuan dari Lembaga Sistem Informasi UMY untuk menginput survei di aplikasi kepegawaian atau KRS UMY.
2. Diperlukan tambahan jumlah tenaga keamanan, parkir, dan gate, supaya pelayanan keamanan, ketertiban dapat lebih optimal.
3. *Follow up* terkait update system palang pintu otomatis ke Lembaga System Informasi UMY dan perawatan berkala system mekanik ke Lembaga Keuangan dan Asset.

BAB V

PENUTUP

Laporan ini dibuat untuk mengetahui persentase kepuasan stakeholder terhadap layanan Keamanan & K3L di Biro Umum & K3L Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada semester pertama tahun kinerja 2021/2022. Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap layanan Keamanan & K3L di Biro Umum & K3L Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan sebagai tindak lanjut untuk pelayanan Biro Umum & K3L kedepannya. Terima kasih

LAMPIRAN

1. Website Google Form: <https://s.id/BiroUmumK3L>
2. Hasil Pengolahan Data: (ada dilembar berikutnya)
3. Kritik / Saran

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
1	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	4	3	3	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	2	4	4	4	4	4	
5	2	1	1	1	2	2	1	1	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	2	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	4	4	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	3	3	3	2	3	3	2	3	
13	4	4	3	3	4	4	4	4	
14	4	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	3	3	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	2	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	2	4	2	2	
21	3	4	3	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	2	4	4	4	3	
23	2	2	4	4	4	2	4	4	
24	4	2	4	4	2	4	4	4	
25	4	4	2	3	3	4	4	4	
26	3	2	4	4	4	4	3	3	
27	4	4	4	4	3	2	4	4	
28	4	2	4	4	4	4	4	3	
29	3	2	4	2	3	4	3	2	
30	3	4	2	4	4	4	4	2	
31	4	4	4	3	2	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	3	
34	4	4	3	4	3	3	4	4	
35	4	4	4	3	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	3	3	4	3	3	4	3	
38	4	4	4	3	3	4	4	4	
39	3	4	4	3	4	4	4	4	
40	4	3	4	3	4	3	4	3	
41	4	3	4	4	3	4	4	4	
42	4	4	3	3	4	4	4	4	
43	4	4	3	4	4	4	4	4	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
44	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	3	4	4	4	3	3	4	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	3	
49	4	2	2	4	2	2	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	2	4	4	4	4	
52	3	3	2	3	3	2	2	2	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	3	4	2	2	2	2	2	
61	2	4	4	4	4	4	2	4	
62	4	4	3	4	3	4	4	2	
63	4	2	2	2	2	4	3	4	
64	2	4	4	4	4	2	4	4	
65	4	4	4	2	4	4	4	4	
66	3	4	2	4	2	3	3	3	
67	3	3	4	3	3	3	3	3	
68	3	2	3	2	3	2	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	2	3	3	3	4	3	
73	3	2	3	2	3	3	3	3	
74	3	3	2	3	2	2	3	4	
75	3	3	2	3	2	3	3	2	
76	4	3	3	3	3	3	2	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	4	
78	3	2	3	3	2	2	2	2	
79	4	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	4	2	3	4	3	3	4	
81	3	4	4	3	3	2	3	3	
82	2	4	3	4	2	3	4	4	
83	2	3	2	3	3	4	4	4	
84	4	3	4	3	3	3	3	3	
85	4	2	3	3	2	4	4	3	
86	3	4	3	2	3	4	3	3	
87	3	2	3	3	4	3	4	4	
88	4	3	3	4	3	2	3	3	
89	3	2	2	3	2	3	2	3	
90	3	3	2	3	3	3	2	3	
91	3	3	3	3	3	3	3	4	
92	3	2	3	2	3	2	3	2	
93	3	3	3	3	3	3	3	4	
94	2	3	2	3	3	3	2	3	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
95	3	3	3	3	3	3	3	4	
96	3	2	3	2	3	2	3	2	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	3	4	3	3	2	2	3	3	
99	3	2	3	2	3	2	3	2	
100	4	4	3	4	3	3	3	3	
101	3	2	3	2	3	2	3	2	
102	3	2	2	3	3	3	3	2	
103	4	4	4	4	4	4	3	3	
104	3	2	3	2	3	2	3	2	
105	3	4	3	3	2	2	3	3	
106	3	2	3	2	3	2	3	2	
107	3	2	3	4	3	3	2	2	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	4	3	4	4	3	4	4	3	
110	4	4	3	3	4	3	4	3	
111	2	3	4	3	3	4	4	3	
112	2	4	4	3	4	4	3	3	
113	4	4	3	4	3	3	3	4	
114	4	4	3	4	3	4	4	3	
115	4	3	4	3	4	4	3	4	
116	4	4	3	4	4	4	3	4	
117	3	3	3	3	4	4	3	4	
118	4	3	4	3	4	3	4	3	
119	3	3	3	3	3	3	4	3	
120	4	3	4	3	3	4	3	4	
121	4	3	3	4	3	4	3	4	
122	2	3	4	3	4	4	4	4	
123	4	3	4	3	4	3	3	4	
124	2	3	3	3	3	4	3	4	
125	4	3	4	3	4	4	3	4	
126	3	4	3	4	4	4	3	4	
127	4	3	4	3	4	3	4	4	
128	3	4	4	3	4	4	3	4	
129	4	3	4	4	3	4	4	3	
130	4	3	3	4	3	2	2	3	
131	4	3	3	4	4	2	3	4	
132	4	3	4	3	4	4	3	3	
133	3	4	3	4	3	4	3	4	
134	3	4	3	4	4	3	4	3	
135	3	4	4	4	3	3	4	4	
136	3	4	4	3	4	3	4	4	
137	4	3	4	4	3	4	3	3	
138	3	4	3	4	4	3	4	3	
139	3	4	3	4	3	4	4	4	
140	4	3	4	3	4	3	4	4	
141	4	3	3	4	4	3	4	4	
142	4	3	4	3	4	4	3	3	
143	4	3	4	4	3	4	3	4	
144	3	3	4	4	3	2	3	4	
145	3	4	3	3	4	2	3	2	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
146	3	4	3	4	3	2	3	2	
147	4	3	3	4	2	2	4	3	
148	4	3	3	3	4	3	4	3	
149	3	4	3	3	3	4	4	3	
150	3	4	3	4	2	4	3	3	
151	4	3	3	2	3	4	3	4	
152	4	3	3	4	3	3	4	4	
153	3	4	4	2	4	3	4	4	
154	3	4	3	3	3	4	4	3	
155	4	3	3	4	3	4	3	4	
156	4	3	4	3	3	4	4	3	
157	3	4	3	3	4	3	3	2	
158	3	3	4	4	3	4	3	4	
159	3	3	4	4	3	3	4	2	
160	3	4	3	4	3	4	3	4	
161	3	4	3	4	3	4	3	3	
162	3	4	3	4	3	4	3	3	
163	2	3	4	3	4	3	4	3	
164	3	3	4	3	3	3	4	3	
165	3	3	4	4	3	3	4	3	
166	3	4	3	3	4	3	4	3	
167	4	3	4	3	3	4	3	3	
168	3	3	4	4	4	4	3	3	
169	3	3	4	4	3	4	4	3	
170	3	4	3	3	3	4	4	4	
171	3	3	4	4	3	4	3	4	
172	4	3	4	3	3	3	4	3	
173	3	3	4	3	4	4	3	3	
174	3	3	4	3	4	4	3	3	
175	4	4	3	3	4	3	4	3	
176	4	4	3	3	3	4	3	4	
177	2	3	3	4	3	3	4	3	
178	3	3	3	4	4	4	4	4	
179	3	3	4	3	4	3	4	4	
180	4	3	4	3	4	4	4	3	
181	4	3	3	3	4	4	3	4	
182	4	3	3	4	3	4	3	4	
183	3	2	3	4	3	4	3	3	
184	3	2	3	3	4	3	4	3	
185	3	2	3	4	3	4	3	4	
186	3	2	4	3	4	3	4	3	
187	3	3	4	4	3	3	3	4	
188	3	3	3	4	2	2	3	4	
189	3	3	2	3	3	3	4	4	
190	4	3	3	3	4	3	4	4	
191	3	3	2	2	3	3	3	4	
192	4	4	3	3	4	4	3	3	
193	3	3	4	3	4	3	4	3	
194	3	3	2	3	4	3	4	3	
195	4	4	3	3	4	3	3	3	
196	3	3	4	3	3	3	4	4	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
197	3	3	3	4	4	4	2	3	
198	3	3	4	4	3	3	4	4	
199	3	3	3	3	3	3	2	3	
200	3	3	3	3	3	3	3	3	
201	3	3	3	3	3	3	3	3	
202	3	3	3	4	3	3	4	3	
203	3	3	3	3	4	4	3	4	
204	3	3	4	4	4	3	3	4	
205	3	4	3	3	4	3	3	4	
206	2	4	4	3	4	3	4	4	
207	4	3	3	4	3	4	4	3	
208	4	3	4	3	4	3	4	3	
209	3	4	3	4	4	3	4	3	
210	4	3	4	3	4	3	4	3	
211	4	4	3	4	4	3	4	4	
212	3	4	4	3	4	3	4	3	
213	4	3	4	3	3	4	4	4	
214	4	4	3	3	4	3	4	3	
215	3	2	3	4	4	3	3	4	
216	3	2	3	4	4	3	4	3	
217	4	3	4	3	4	3	4	4	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	4	4	4	3	4	4	3	4	
220	2	4	3	4	4	3	4	3	
221	4	4	3	4	4	4	3	4	
222	2	3	4	4	4	4	4	4	
223	3	4	4	3	4	4	4	3	
224	4	3	2	3	3	4	4	4	
225	2	3	4	4	4	3	4	4	
226	4	3	2	3	4	3	4	3	
227	3	4	2	3	4	3	4	4	
228	4	3	4	4	3	4	3	3	
229	4	3	3	4	3	4	3	4	
230	4	3	2	3	4	4	3	3	
231	4	3	2	4	4	4	3	4	
232	2	3	2	3	4	3	4	4	
233	3	2	3	4	3	4	3	4	
234	4	3	3	3	4	4	3	4	
235	4	2	3	4	3	4	3	4	
236	4	3	4	3	4	3	3	4	
237	3	4	4	4	4	4	3	4	
238	4	3	4	3	4	4	3	3	
239	4	3	3	4	4	3	3	4	
240	4	4	3	4	4	3	4	3	
241	4	3	3	4	4	4	3	4	
242	3	4	4	3	3	4	3	4	
243	4	3	4	4	3	4	4	4	
244	3	4	4	4	3	2	2	3	
245	4	3	3	4	2	2	3	4	
246	3	2	4	3	4	4	4	3	
247	4	3	4	3	4	3	2	4	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
248	2	3	2	3	2	2	2	4	
249	2	2	2	4	4	3	3	4	
250	4	3	2	3	4	4	2	4	
251	2	3	2	3	4	3	2	3	
252	4	3	2	4	3	2	3	4	
253	2	3	4	3	4	4	3	3	
254	2	3	4	4	3	4	3	4	
255	3	3	4	3	4	3	4	4	
256	4	3	4	4	3	3	2	4	
257	2	3	4	3	4	4	3	3	
258	4	3	4	4	3	4	3	3	
259	4	3	4	3	4	3	4	4	
260	4	4	3	4	3	4	4	3	
261	3	3	4	4	3	4	3	4	
262	3	3	4	4	3	3	4	4	
263	4	3	4	4	3	3	4	4	
264	2	3	3	4	4	3	4	4	
265	2	3	4	4	3	3	4	4	
266	2	3	4	4	3	4	4	3	
267	2	3	4	3	2	4	3	4	
268	4	3	4	4	3	4	3	4	
269	2	4	3	4	4	3	4	2	
270	4	4	4	3	4	4	4	3	
271	2	4	3	4	4	3	4	2	
272	4	3	4	4	3	4	3	4	
273	3	3	3	4	4	3	4	2	
274	2	3	4	4	4	3	4	3	
275	4	3	4	4	3	4	4	3	
276	2	3	2	4	3	4	3	4	
277	2	3	4	4	3	3	4	4	
278	4	3	4	3	4	4	3	4	
279	4	3	2	4	3	4	4	3	
280	2	3	2	4	4	3	4	4	
281	4	3	4	3	2	4	3	2	
282	4	3	2	4	3	4	3	4	
283	4	3	4	3	4	3	4	2	
284	3	4	3	4	3	4	4	3	
285	4	3	4	3	4	4	3	4	
286	4	3	4	4	3	3	4	4	
287	3	3	2	4	3	4	4	3	
288	4	3	4	4	4	3	4	4	
289	4	4	2	4	4	3	3	4	
290	3	4	4	3	2	3	3	4	
291	4	3	2	4	4	3	4	4	
292	4	3	4	3	4	4	4	3	
293	4	3	4	3	4	3	4	2	
294	4	3	2	4	3	4	4	3	
295	4	3	4	4	3	4	4	3	
296	3	4	3	4	4	3	3	4	
297	4	3	4	4	3	4	4	3	
298	4	3	4	4	4	3	3	2	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
299	4	4	4	3	4	4	3	2	
300	3	4	4	3	4	3	4	2	
301	4	4	3	4	4	3	4	2	
302	4	3	4	4	3	4	3	4	
303	4	3	4	3	4	4	3	3	
304	2	3	4	3	4	3	4	3	
305	4	3	4	4	3	3	4	4	
306	2	3	4	4	4	3	4	3	
307	3	4	3	4	3	4	4	3	
308	4	3	2	3	4	4	3	4	
309	4	3	4	4	4	4	3	4	
310	4	3	2	3	4	4	3	4	
311	4	3	4	4	3	4	3	4	
312	4	4	3	4	4	3	4	3	
313	4	4	3	4	4	3	4	3	
314	4	3	4	3	4	4	4	3	
315	3	3	4	4	3	4	4	3	
316	4	3	4	4	3	4	3	4	
317	4	3	4	3	4	4	4	3	
318	4	3	2	4	3	4	4	3	
319	2	3	4	4	3	4	3	2	
320	4	4	3	4	3	4	4	4	
321	3	3	4	4	3	4	4	3	
322	4	3	4	4	4	3	4	4	
323	4	3	4	4	4	3	4	2	
324	4	4	3	4	4	3	4	2	
325	4	4	3	3	4	4	4	3	
326	2	4	3	3	4	4	3	2	
327	4	4	3	4	4	3	4	4	
328	4	3	4	4	3	4	3	2	
329	3	4	3	2	4	3	4	2	
330	4	3	4	4	4	3	3	2	
331	4	3	4	4	3	4	4	3	
332	3	3	2	2	3	4	4	3	
333	4	3	4	3	4	4	3	4	
334	4	3	4	4	4	3	4	4	
335	4	3	3	4	4	4	3	4	
336	2	3	4	4	4	3	4	4	
337	4	3	2	3	4	4	3	4	
338	2	3	4	4	3	4	4	3	
339	4	3	2	4	3	2	4	4	
340	2	3	4	4	3	4	4	3	
341	4	4	3	4	3	4	2	4	
342	4	3	4	3	4	3	2	4	
343	4	3	4	4	4	3	2	3	
344	4	3	4	4	3	4	4	3	
345	2	4	3	4	3	4	2	3	
346	4	4	3	4	4	3	4	2	
347	4	2	3	4	3	4	2	3	
348	4	3	2	4	3	4	4	3	
349	4	3	2	4	3	4	3	4	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Keterangan
350	4	3	2	3	4	4	4	3	
351	4	3	4	4	3	4	3	4	
352	4	3	4	4	3	3	4	4	
353	4	3	4	3	4	4	3	4	
354	4	3	4	4	3	4	3	4	
355	4	4	3	3	4	4	3	4	
356	4	3	2	3	2	3	4	3	
357	2	3	4	3	4	2	3	4	
358	2	3	2	4	3	4	3	4	
359	4	3	2	4	3	2	3	2	
360	4	3	4	3	4	3	4	4	
361	2	3	2	3	4	4	3	2	
362	3	4	3	4	4	3	4	4	
363	4	2	3	2	3	2	2	3	
364	4	2	4	4	4	3	4	3	
365	3	4	2	3	4	4	3	4	
366	2	3	2	3	4	2	4	3	
367	2	3	2	4	3	4	4	3	
368	4	3	2	3	4	2	3	4	
369	2	3	3	4	4	3	2	3	
370	4	3	2	3	2	3	4	2	
371	2	3	2	4	4	3	4	2	
372	4	3	2	4	3	4	4	3	
373	2	3	2	4	3	2	4	3	
374	4	3	4	3	2	2	2	3	
375	2	3	2	4	3	4	3	4	
376	2	3	2	4	3	4	4	3	
377	4	3	2	3	3	3	3	3	
378	3	2	3	3	3	3	3	2	
379	2	3	3	4	4	4	4	3	
Total	1281	1222	1245	1309	1294	1285	1300	1273	
NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur/ Jumlah Responden yang mengisi	3.4	3.2	3.3	3.5	3.4	3.4	3.4	3.4	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per unsur x 0,125	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	3.4
Nilai Dasar	25								
Indeks Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik								84.2

No.	Kritik / Saran
1	Keamanan dan kenyamanan parkir perlu ditingkatkan.
2	Kerapihan penataan kendaraan perlu ditingkatkan , supaya memudahkan saat masuk atau keluar dari parkir
3	Area parkir kampus utara perlu tambahkan
4	Penjagaan di area parkir perlu ditingkatkan supaya meminimalkan kehilangan helm atau barang berharga lain.
5	Perlu ditambahkan cctv di area" rawan kehilangan barang / helm
6	Penataan parkir perlu ditingkatkan
7	Ketersediaan tempat untuk parkir sudah cukup bagus
8	layanan & fasilitas parkir sudah baguss
9	Untuk fasilitas parkir mohon ditingkatkan kembali agar lebih nyaman dan aman ketika menyimpan atau memarkirkan kendaraan maupun helm, sebab ada dari kalangan civitas akademika yang mengeluh hilang helmnya termasuk saya sendiri saat kendaraan terparkir, ketika akan pulang helm sudah tidak ada di kendaraan, setelah ditanyakan dan dicari oleh petugasnya hasilnya nihil helm tidak diketemukan.
10	Tetap semangat
11	Terimakasih sudah mengamankan kunci motor yang tertinggal
12	Tanggapan kehilangan STNK difasilitasi dengan baik
13	Perlu ditingkatkan pengawasan di area parkir
14	Beberapa kali terjadi kehilangan helm/ barang berharga lain , mhn ditingkatkan layanan keamanan di area parkir
15	Tempat parkir luass, mantap
16	Terimakasih sudah menata kendaraan yang parkir kurang rapi
17	Thanks pak, dibantu mengeluarkan motor dari parkir
18	Area parkir kampus utara perlu ditambah
19	Terimakasih layanan parkir sudah bagus, terus tingkatkan
20	Semoga kedepan terus memberikan yang terbaik
21	Thx sudah membantu memarkir motor
22	Hari kuliah offline kadang susah cari tempat parkir
23	penambahan area parkir dan juga kesiapsiagaan petugas terutama apabila terjadi kasus kehilangan helm/kunci motor. selebihnya sudah cukup baik. sukses terus untuk UMY.
24	Semoga tetap amanah pak/bu
25	Kebersihan ditingkatkan lagi terutama kamar mandi
26	Selalu ramah dengan mahasiswa