

LAPORAN
HASIL SURVEI PELAYANAN LINGKUNGAN DAN KAWASAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA



UMY

**UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Unggul & Islami

URUSAN RUMAH TANGGA
BIRO UMUM & K3 L
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021/2022

LEMBAR PENGESAHAN

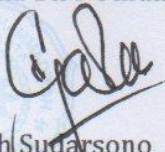
LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELAYANAN LINGKUNGAN DAN KAWASAN

Laporan hasil Survei kepuasan layanan Lingkungan dan Kawasan pada semester pertama tahun kinerja 2021/2022 disusun guna mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan Kenyamanan Lingkungan dan Kawasan 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.

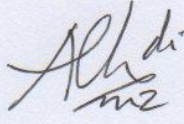
Demikian laporan ini dibuat dengan sebenar – benarnya.

Mengetahui,
Kepala Biro Umum & K3L


Galuh Sudarsono

19740921199403 100 153

Penanggung Jawab Kegiatan,


Alhadi Muhamad Zaim

19691229199609 100 251

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Kawasan dan Lingkungan 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 Kawasan dan Lingkungan 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 Kawasan dan Lingkungan.

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 Kawasan dan Lingkungan 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 lingkungan dan kawasan 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 Kawasan dan Lingkungan di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dilakukan antara tanggal 1 September 2020 – 31 Desember 2021.

2. Tempat

Survei Kepuasan Kawasan dan Lingkungan 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:

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{13} = 0,0769$$

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:

$$\text{NRR Tertimbang Per Unsur} = \text{NRR Per Unsur} \times 0.0769$$

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.

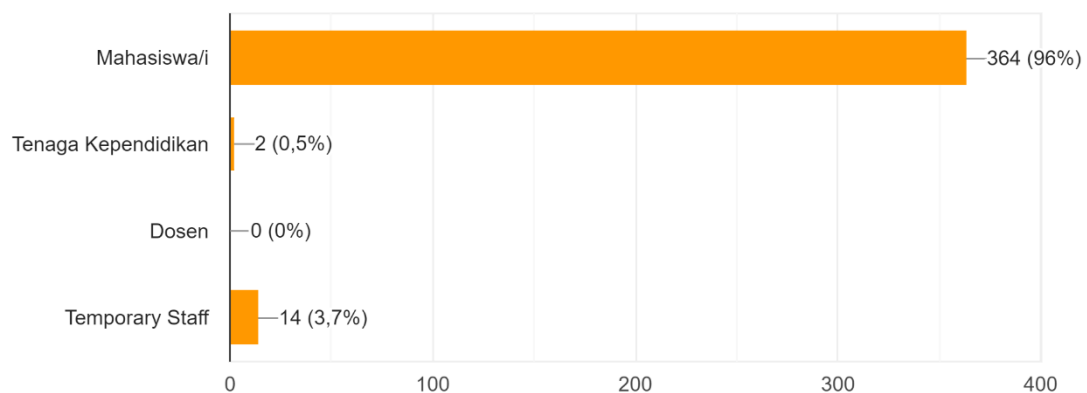
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Persentase Konversi (%)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,67 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

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%.

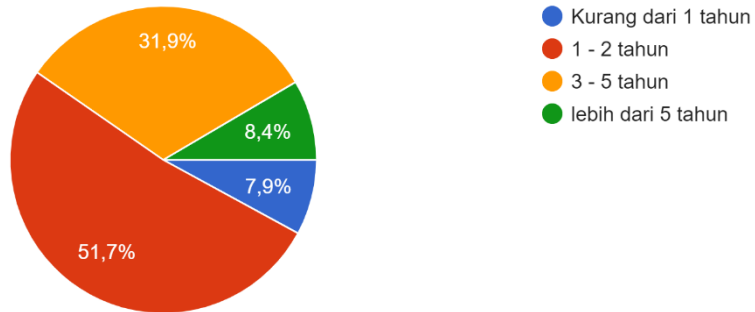
Status Civitas Akademika

379 jawaban



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

379 jawaban



BAB III

HASIL DAN ANALISIS

Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Kenyamanan lingkungan dan kawasan 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 Kenyamanan Kawasan dan Lingkungan

Hasil perhitungan nilai persepsi total dari 379 responden yang terjaring dalam Survei Kepuasan Pelayanan di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta **menghasilkan nilai persentase 83,4%**, sebagaimana disajikan pada Tabel1. Dengan demikian berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mutu Pelayanan Kawasan dan Lingkungan mendapat **Kategori A dan kinerja unit pelayanan Sangat Baik**.

Tabel 1. Nilai Pelayanan

Nilai Pelayanan														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	
Total	1265	1242	1256	1239	1256	1241	1264	1237	1243	1396	1263	1264	1269	
NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur/ Jumlah Responden yang mengisi	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.7	3.3	3.3	3.3	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per unsur x 0,0769	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	3.3
Nilai Dasar	25													
Indeks Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik													83.4

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 U13 dinilai secara mandiri untuk mengukur mutu pelayanan sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

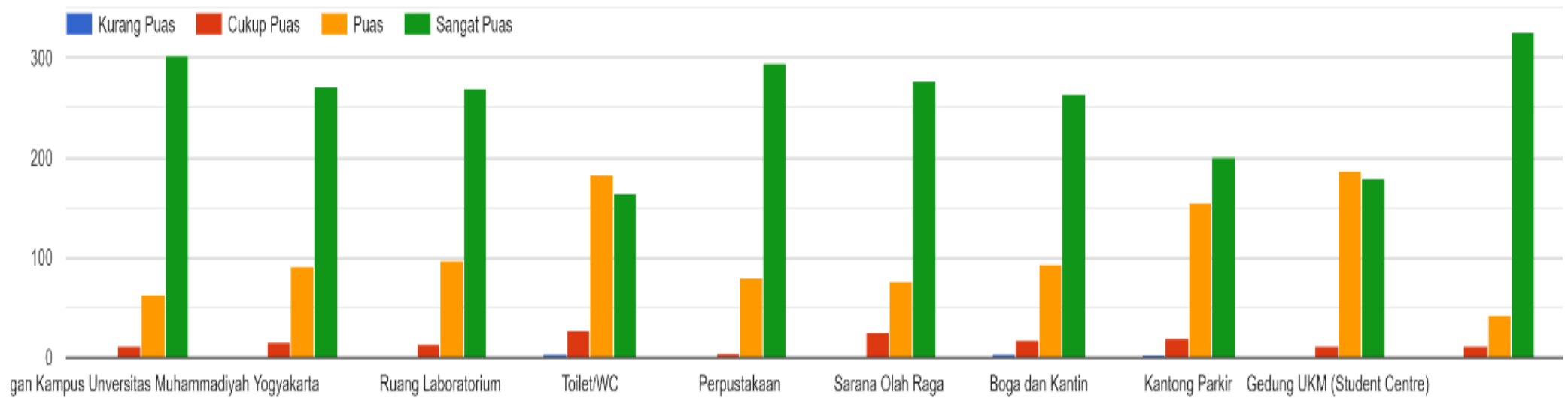
Tabel. 2 Unsur Penilaian Pelayanan

Unsur Penilaian Pelayanan		Nilai
U1	Bagaimana tanggapan saudara tentang Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Fasilitas di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta? [Lingkungan Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta]	3.3
U2	Bagaimana tanggapan saudara tentang Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Fasilitas di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta? [Ruang Perkuliahan]	3.3
U3	Bagaimana tanggapan saudara tentang Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Fasilitas di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta? [Ruang Laboratorium]	3.3
U4	Bagaimana tanggapan saudara tentang Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Fasilitas di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta? [Toilet/WC]	3.3
U5	Bagaimana tanggapan saudara tentang Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Fasilitas di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta? [Perpustakaan]	3.3
U6	Bagaimana tanggapan saudara tentang Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Fasilitas di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta? [Sarana Olah Raga]	3.3
U7	Bagaimana tanggapan saudara tentang Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Fasilitas di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta? [Boga dan Kantin]	3.3
U8	Bagaimana tanggapan saudara tentang Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Fasilitas di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta? [Kantong Parkir]	3.3
U9	Bagaimana tanggapan saudara tentang Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Fasilitas di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta? [Gedung UKM (Student Centre)]	3.3
U10	Bagaimana tanggapan saudara tentang Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Fasilitas di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta? [Masjid K.H. Ahmad Dahlan]	3.7
U11	Bagaimana tanggapan saudara tentang keramahan, kesopanan, dan sikap petugas kebersihan?	3.3
U12	Bagaimana tanggapan saudara tentang respon, dan kecepatan dalam pelayanan petugas kebersihan dan taman?	3.3
U13	Bagaimana tanggapan saudara tentang Penampilan dan Kerapian berpakaian petugas kebersihan/cleaning service dan taman?	3.3

Data pada tabel 2 menginformasikan hasil penilaian pelayanan per-unsur dari 13 (Tiga Belas) unsur penilaian Kepuasan Pelayanan jika dibandingkan pada nilai Interval dapat di kategorikan **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.

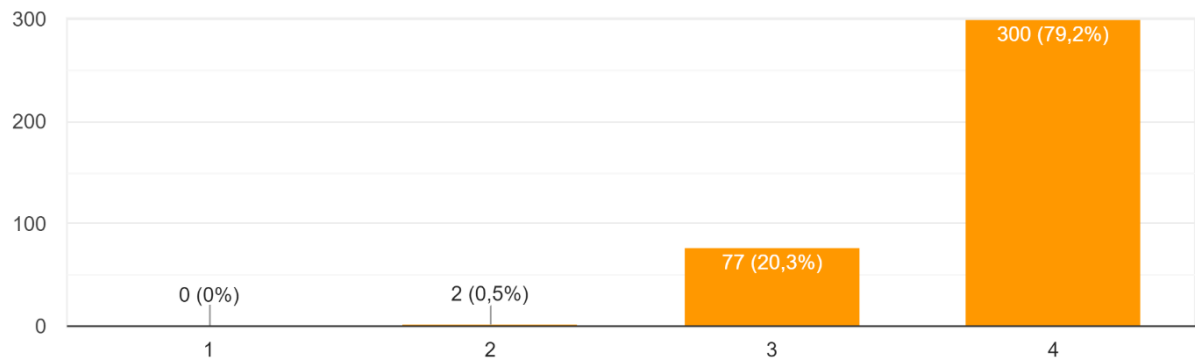
C. Persentase Survei pada Google Form

Bagaimana tanggapan saudara tentang Kebersihan, Kerapian, dan Kenyamanan Fasilitas di Kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?



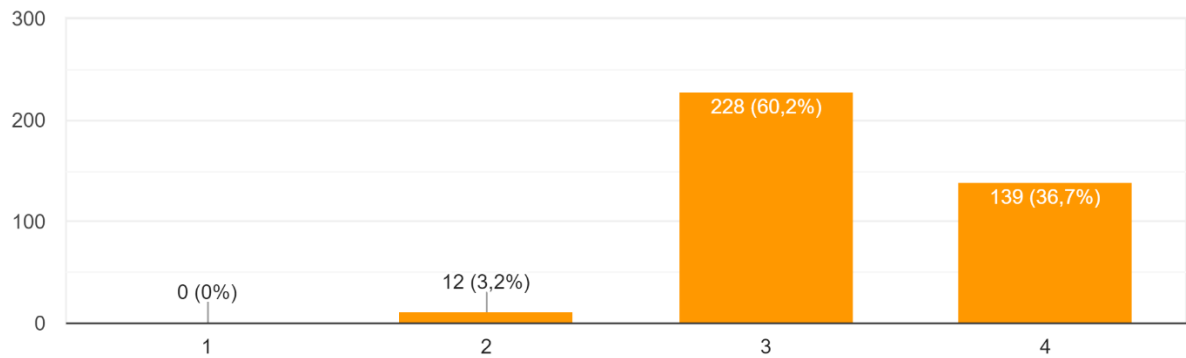
Bagaimana tanggapan saudara tentang keramahan, kesopanan, dan sikap petugas kebersihan?

379 jawaban



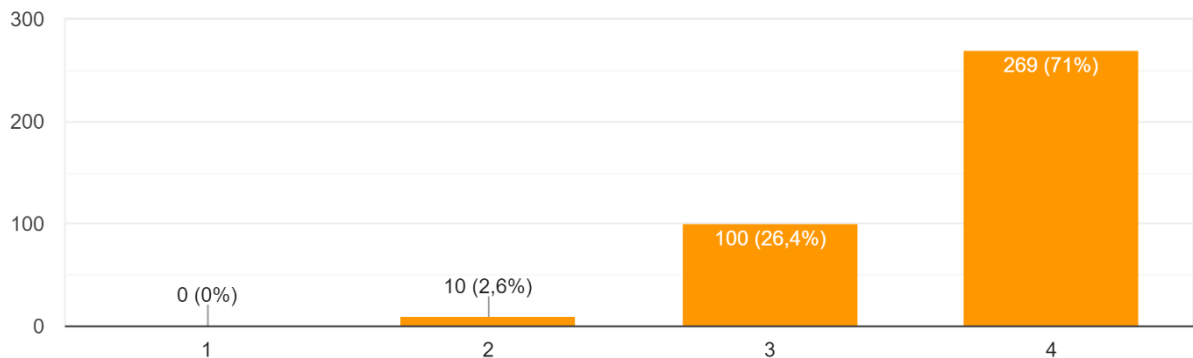
Bagaimana tanggapan saudara tentang respon, dan kecepatan dalam pelayanan petugas kebersihan dan taman?

379 jawaban



Bagaimana tanggapan saudara tentang Penampilan dan Kerapian berpakaian petugas kebersihan/cleaning service dan taman?

379 jawaban



BAB IV

KESIMPULAN & RENCANA TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan pada Bab III, hasil persentase kepuasan layanan Kenyamanan Lingkungan dan Kawasan adalah 83,4%. Sehingga berdasarkan skala penilaian, maka hasil persentase kepuasan layanan Kenyamanan Lingkungan dan Kawasan 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 saja.

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.

D. Rencana Tindak Lanjut

1. Meminta bantuan dari Lembaga Sistem Informasi UMY untuk menginput survei di aplikasi kepegawaian atau KRS UMY.
2. Mengajukan penambahan jumlah tenaga keamanan kepada Wakil Rektor Bidang Sumber Daya Manusia.

BAB V

PENUTUP

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

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	Keterangan
46	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
48	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
52	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
57	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
58	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
59	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
60	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
61	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
62	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
63	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
64	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
67	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
69	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	
73	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	
75	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	
76	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
77	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	
78	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	
79	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	
81	4	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	4	2	
82	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
84	4	3	4	3	3	4	2	4	2	4	2	3	4	
85	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	
86	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
87	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
88	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
89	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	
90	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	
91	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
92	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	
93	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
94	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	
95	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
96	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	
97	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	Keterangan
98	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	
99	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	
100	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
101	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	
102	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	
103	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
104	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	
105	4	3	3	2	3	2	2	2	4	2	3	2	4	
106	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	
107	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	
108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	
109	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
110	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	
111	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
112	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	
113	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
114	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
115	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	
116	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
117	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
118	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
119	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
120	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
121	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
122	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
123	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
124	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
125	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
126	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
127	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
128	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
129	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
130	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
131	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
132	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
133	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
134	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
135	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
136	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
137	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
138	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
139	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4	
140	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
141	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	
142	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
143	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
144	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
145	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	
146	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
147	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	
148	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	2	
149	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	Keterangan
150	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
151	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
152	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	
153	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
154	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	
155	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
156	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	
157	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
158	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
159	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	
160	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
161	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
162	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
163	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
164	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	
165	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	
166	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
167	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
168	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
169	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
170	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
171	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
172	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
173	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
174	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
175	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
176	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
177	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
178	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
179	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
180	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
181	4	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	3	2	
182	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
183	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
184	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
185	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
186	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
187	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
188	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
189	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
190	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
191	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
192	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
193	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
194	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
195	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
196	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
197	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
198	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
199	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	
200	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	Keterangan
202	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
203	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
204	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
205	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
206	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
207	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
208	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	
209	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	
210	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	
211	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	
212	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	
213	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	
214	3	4	2	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	
215	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
216	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	
217	4	4	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	
218	3	3	4	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	
219	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
221	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	2	
222	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	2	
223	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	
224	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
225	3	4	3	4	2	2	4	4	3	4	3	3	4	
226	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
227	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
228	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
229	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
230	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
231	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	
232	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	2	
233	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	
234	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
235	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	
236	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4	3	3	
237	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	
238	4	3	4	2	4	2	4	3	3	4	4	3	4	
239	4	4	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	
240	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	
241	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
242	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
243	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	
244	2	4	2	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	
245	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
246	4	2	2	4	2	4	4	3	3	4	2	3	2	
247	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
248	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	
249	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	3	2	
250	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
251	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	
252	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
253	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	Keterangan
254	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
255	2	2	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	
256	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
257	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	
258	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
259	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
260	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	
261	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
262	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	
263	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	
264	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	
265	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
266	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
267	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	
268	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	
269	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
270	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	2	
271	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	
273	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	
274	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	
275	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	2	4	2	
276	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	
277	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	
278	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	
279	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
280	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	
281	3	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4	3	4	
282	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	
283	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	
284	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
285	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	2	3	4	
286	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	
287	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	
288	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	4	2	
289	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	2	3	2	
290	3	3	3	2	4	2	4	3	3	4	4	3	3	
291	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	
292	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	2	
293	4	3	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	2	
294	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
295	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	2	
296	2	4	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	
297	3	2	4	3	4	2	2	3	3	4	2	3	2	
298	3	3	3	4	3	2	4	2	4	4	2	3	4	
299	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
300	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	
301	4	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	
302	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
303	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	
304	4	3	3	4	2	4	2	4	4	4	2	3	4	
305	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	2	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	Keterangan
306	2	2	3	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	
307	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	2	4	2	
308	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	
309	2	4	3	3	2	3	4	4	2	4	4	3	2	
310	4	2	4	3	2	4	2	2	4	4	2	3	4	
311	2	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	
312	4	4	4	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	
313	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	4	
314	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
315	2	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
316	3	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	
317	4	4	4	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	
318	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	
319	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
320	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	
321	4	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	3	2	
322	2	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	3	2	
323	4	2	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	2	
324	4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	2	
325	2	4	2	4	2	2	2	2	3	3	3	4	2	
326	4	2	2	3	4	2	4	2	2	4	2	4	2	
327	3	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	
328	4	2	3	4	2	2	2	2	3	4	3	4	2	
329	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
330	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	
331	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	2	
332	3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	4	3	4	
333	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	
334	2	4	2	4	2	4	3	3	2	4	2	3	3	
335	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	
336	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	
337	4	2	4	4	2	3	2	2	3	4	2	3	2	
338	4	2	3	3	2	4	3	2	4	3	4	4	2	
339	2	2	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	
340	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	
341	4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	2	3	3	
342	2	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	
343	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	
344	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	
345	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	2	
346	4	2	2	2	3	2	4	3	3	4	4	3	4	
347	2	4	2	3	2	4	3	4	2	4	2	3	3	
348	4	2	4	4	4	2	4	2	3	4	2	3	3	
349	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	2	
350	2	2	2	3	2	4	2	4	3	4	2	3	4	
351	2	4	2	4	4	2	2	2	3	4	4	3	2	
352	4	2	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	4	
353	4	2	4	4	4	4	2	2	3	4	2	3	2	
354	4	4	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	4	
355	2	2	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	
356	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
357	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	

Jumlah Responden	U	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	Keterangan
358	4	2	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	
359	2	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	
360	3	3	2	3	2	4	2	3	4	4	4	3	3	
361	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	2	3	4	
362	2	2	4	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	
363	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
364	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
365	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	
366	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	
367	2	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	
368	4	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	
369	4	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	
370	3	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4	3	4	
371	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	3	3	
372	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	
373	2	3	4	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	
374	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
375	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	2	
376	2	4	3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	
377	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	2	
378	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	3	3	
379	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	
Total	1265	1242	1256	1239	1256	1241	1264	1237	1243	1396	1263	1264	1269	
NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur/ Jumlah Responden yang mengisi	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.7	3.3	3.3	3.3	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per unsur x 0,0769	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	3.3
Nilai Dasar	25													
Indeks Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik													83.4

No.	Kritik / Saran
1	Tingkatkan terus kebersihan toilet di setiap gedung
2	Secara keseluruhan kebersihan kampus sudah oke
3	Kebersihan Kampus sudah memuaskan, selau ditingkatkan
4	Kampus terasa asri karena banyak pohon
5	Selalu semangat cleaning indoor terutama pas musim penghujan
6	Kebersihan outdoor jalan terutama sisi barat kampus dekat pembuangan sampah perlu ditingkatkan
7	Kolam air mancur perlu ditingkatkan lagi kebersihannya. over all bagus
8	Tempat sampah organik dan anorganik perlu ditambah lagi terutama di sekeliling lapangan bola
9	Secara umum kebersihan kampus sudah sangat memuaskan
10	Semangat terus
11	Kamar mandi perlu ditambahkan lap tangan kain, good jobs
12	musim penghujan perlu ditambahkan keset di setiap masuk gedung supaya lantai gedung tetap bersih
13	Musim penghujan banyak bagian lantai licin
14	Perbanyak tanaman bunga dibagian pintu utama kampus , supaya memperindah pemandangan
15	Perlu ditambahkan tissue atau lap tangan di toilet - toilet kampus
16	Kebersihan kampus indoor dan outdoor sudah memuaskan
17	Ranting - ranting kayu perlu di buang supaya tidak membahayakan orang lewat di area barat lapangan bola
18	Musim penghujan banyak nyamuk - nyamuk, mohon fogging area kampus secara rutin.
19	Kebersihan ruangan ataupun lingkungan kampus sudah bagus, selalu tingkatkan...
20	Paving blok jalan pintu utaman menuju gerbang utara banyak yang rusak dan mengganggu pengendara yang lewat
21	perbanyak jumlah keset , terutama pada musim penghujan
22	Semangat terus, green kampus dan asri
23	Cleaning servise semoga tetap semangat, walaupun panas terik tetap bekerja
24	Semangat para CS UMY, kebersihan sebagian dari iman
25	tetap semangat walaupun musim penghujan , kebersihan kampus tetap terjaga
26	Muda mendunia, Green Campus...Mantap
27	Kebersihan adalah sebagian dari iman
28	Lingkungan asri tapi tetap bersih, mantap
29	Semangat terus Cs dan Tenaga taman, selalu memberikan yang terbaik utk UMY
30	Kebersihan kampus overall ,good.
31	Petugas Cs semoga selalu ramah dan semangat.
32	Green campus. mantap
33	Selalu memberikan yang terbaik untuk UMYeah
34	Selalu sigap membersihkan ruangan indoor sebelum dan setelah kelas selesai. good job
35	memuaskan
36	overall kebersihan kampus sudah baik

No.	Kritik / Saran
37	tetap semangat Pakk
38	Hari libur kampus tetap bersih dan terawat
39	Toilet disertakan tissue;))) kalau untuk petugasnya sudah mantap
40	Kamar mandi kotor
41	mungkin yang menjai CS di Unit saya adalah tenaga Outsourcing, entah akan di tanggapai atau tidak, yang jelas WC di Unit saya jarang sekali di bersihkan seperti bak penampungan air, lantai maupun closetnya. padahal setau saya beliau yang bertugas adalah seorang leader dari unit tersebut.
42	UMYeah mantap
43	toilet perlu ditambahkan lap tangan
44	kebersihan sebagian dari iman, smangatttt
45	kebersihan toilet perlu ditingkatkan lagi
46	Semangattt cs umyeah
47	Green Campus, UMyeah
48	Sudah bagus, Terus ditingkatkan dan dipertahankan
49	Selalu memua memuaskan , good job pak
50	Bersih itu indahhh
51	Selalu ditingkatkan kebersihannya
52	Toilet perlu ditambahkan tissue
53	Selallu semangat
54	Mantappp
55	Selalu semanagtt para petugas kebersihan umy
56	Kebersihan toilet masih kurang memuaskan, perlu ditingktan lagi
57	Good Job
58	Musim penghujan lantai banayk yang licin
59	Bersih itu indah . good job
60	Semangatttt Pak
61	kebersihan kampus sudah baguss, selalu tingkatkan pakkk
62	Toilet mhn ditambahkan lap tangan
63	Semangat para petugas kebersihan umy
64	Maju terus UMyeah, semangat para cs dan petugas taman .
65	toilet ndak ada lap tangan