

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV
BULAN OKTOBER – DESEMBER 2018**



**DEPUTI BIDANG SAINS ANTARIKSA DAN ATMOSFER
PUSAT SAINS ANTARIKSA
TAHUN 2018**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV
PUSAT SAINS ANTARIKSA – LAPAN
TAHUN 2018**

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam peraturan Kep Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan Permenpan No. 16 Tahun 2014, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan public. Penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik secara mikro yang harus dilaksanakan oleh setiap instansi maupun secara makro yang merupakan target nasional, bahwa Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan Program Reformasi Birokrasi.

Pengukuran atas “kepuasan masyarakat” ini sejalan dengan tujuan dan sasaran yang ditetapkan dalam Grand Design Reformasi Birokrasi, yakni meningkatnya kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. juga dapat memenuhi salah satu indikator keberhasilan Program Reformasi Birokrasi sebagaimana tercantum dalam Road Map Program Reformasi Birokrasi.

Survey ini dilakukan terhadap responden masyarakat ilmiah yang berkunjung ke Pusat Sains Antariksa LAPAN mulai dari Guru Taman Kanak-Kanak, Guru Sekolah Dasar, Guru Sekolah Menengah Pertama, Guru Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan, Universitas dan Perguruan Tinggi.

B. Fungsi dan Tujuan

Fungsi dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan Pusat Sains Antariksa LAPAN terhadap publik.

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan Pusat Sains Antariksa LAPAN secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan di Pusat Sains Antariksa LAPAN.

II. METODE

Metode yang digunakan adalah metoda deskriptif yakni data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisis.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni studi lapangan berupa angket, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang telah disusun dan diberikan kepada responden untuk diisi atau dijawab dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat dianalisis.

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan, dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 8 (delapan) ruang lingkup yang dominan dalam unit pelayanan.

III. GAMBARAN UMUM UNIT PELAYANAN PUBLIK

Yang dimaksud dengan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

3. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Unit pelayanan publik adalah Pusat Sains Antariksa LAPAN.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai Pusat Sains Antariksa LAPAN yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah Masyarakat Ilmiah yang berkunjung ke Pusat Sains Antariksa LAPAN mulai dari Guru Taman Kanak-Kanak, Guru Sekolah Dasar, Guru Sekolah Menengah Pertama, Guru Sekolah Menengah Atas dan Dosen Perguruan Tinggi dan Mahasiswa.
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat ilmiah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pusat Sains Antariksa LAPAN.
8. Biaya pelayanan publik : Pusat Sains Antariksa LAPAN tidak memungut biaya atas pemberian pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada atau berkunjung ke lokasi Pusat Sains Antariksa LAPAN.

IV. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 8 ruang lingkup yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Kejelasan Persyaratan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan;

2. **Kejelasan dan Kesederhanaan Prosedur**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
3. **Waktu pelayanan**, yaitu target petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
4. **Spesifikasi Produk/Jenis Pelayanan** yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
5. **Pengetahuan dan keterampilan pelaksana** yaitu sesuai tingkat kemampuan dan ketentuan yang berlaku untuk pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
6. **Kompetensi pelaksana** yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
7. **Maklumat pelayanan**, yaitu merupakan salah satu tugas dalam pelaksanaan pelayanan kerja di Pusat Sains Antariksa sesuai dengan surat tugas;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

V. HASIL SURVEI

Menurut perhitungan, nilai survei unit pelayanan Pusat Sains Antariksa bulan Oktober s/d Desember 2018 dapat disimpulkan yaitu :

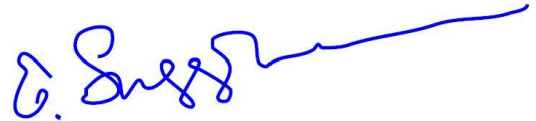
Nilai SKM = **83,89 % (delapan puluh tiga koma delapan sembilan persen)**

VI. PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Pusat Sains Antariksa LAPAN adalah sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan publik, dan mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya, serta Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Pusat Sains Antariksa.

Bandung, 10 Januari 2019

Kepala Bidang Diseminasi,



Dr. Emanuel Sungging Mumpuni

Data Sampel Pengunjung Triwulan IV

Tanggal	Usia	JK	Pendidikan	Pekerjaan	Lembaga	Alamat	Pelayanan
26-30 Sep '18	33	L	S2	Usahawan	CV. Napakusuma Sejati	Blok F4 No.12 Tanah Baru Serpong Tangerang	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
26-30 Sep '18	30	L	S2	Usahawan	CV. Napakusuma Sejati	Blok F4 No.12 Tanah Baru Serpong Tangerang	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
26-30 Sep '18	42	P	S1	Ibu Rumah Tangga		Puri Serpong I Blok E8 No. 11 Tangerang	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
26-30 Sep '18		P	SMA	Siswa	SMK Letris Indonesia 2	Jln. Siliwangi No. 55 Tangerang	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
26-30 Sep '18		P	SMA	Siswa	SMK Letris Indonesia 3	Jln. Siliwangi No. 55 Tangerang	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
26-30 Sep '18	40	P	S1	Guru	TK. Islam Ar Rosyid	Gg. Aster 2 No. 1 Suradita Cisauk Tangerang	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
26-30 Sep '18		L	S1	Peg. Swasta	TK. Islam Ar Rosyid	Gg. Aster 2 No. 1 Suradita Cisauk Tangerang	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
26-30 Sep '18	46	L	D3	Peg. Swasta	BSD	BSD de Latinos Muranos No. 3 Tangerang	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
26-30 Sep '18	29	P	D3	Peg. Swasta	Khoiru Ummah Karang Tengah	Ciledug Tangerang	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
26-30 Sep '18	22	P	S1	Peg. Swasta	Khoiru Ummah Karang Tengah	Ciledug Tangerang	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
3 Okt '18	20	L	SMA	Mahasiswa	STMIK Pranata Indonesia	Jln. Pengasinan Tengah No. 100 Kota Bekasi	Layanan Kunjungan
3 Okt '18	18	L	SMA	Mahasiswa	STMIK Pranata Indonesia	Jln. Pengasinan Tengah No. 100 Kota Bekasi	Layanan Kunjungan
3 Okt '18	18	P	SMA	Mahasiswa	STMIK Pranata Indonesia	Jln. Pengasinan Tengah No. 100 Kota Bekasi	Layanan Kunjungan
3 Okt '18	54		S2	Dosen	STMIK Pranata Indonesia	Jln. Cut Mutia No. 28 Kota Bekasi	Layanan Kunjungan
3 Okt '18	49	L	S2	Dosen	STMIK Pranata Indonesia	Jln. Cut Mutia No. 28 Kota Bekasi	Layanan Kunjungan
3 Okt '18	22	P	SMA	Mahasiswa	STMIK Pranata Indonesia	Jln. Pengasinan Tengah No. 100 Kota Bekasi	Layanan Kunjungan

3 Okt '18	39	L	S2	Dosen	STMIK Pranata Indonesia	Jln. Cut Mutia No. 28 Kota Bekasi	Layanan Kunjungan
3 Okt '18	21	P	SMA	Mahasiswa	STMIK Pranata Indonesia	Jln. Pengasinan Tengah No. 100 Kota Bekasi	Layanan Kunjungan
3 Okt '18	21		SMA	Mahasiswa	STMIK Pranata Indonesia	Jln. Pengasinan Tengah No. 100 Kota Bekasi	Layanan Kunjungan
3 Okt '18		L	SMA	Mahasiswa	UPI Bandung (Manajemen Perkantoran)	Jln. Dr. Setiabudi No. 229 Bandung	Layanan Permohonan Data
3 Okt '18	20	P	SMA	Mahasiswa	UPI Bandung (Manajemen Perkantoran)	Jln. Dr. Setiabudi No. 229 Bandung	Layanan Permohonan Data
3 Okt '18	20	P	SMA	Mahasiswa	UPI Bandung (Manajemen Perkantoran)	Jln. Dr. Setiabudi No. 229 Bandung	Layanan Permohonan Data
3 Okt '18	20	P	SMA	Mahasiswa	UPI Bandung (Manajemen Perkantoran)	Jln. Dr. Setiabudi No. 229 Bandung	Layanan Permohonan Data
9 Okt '18	38	P	S1	Guru	SDN 079 Kopo Pajagalan	Bandung	Layanan Kunjungan
9 Okt '18	59	L	S1	PNS	SDN 079 Kopo Pajagalan	Bandung	Layanan Kunjungan
9 Okt '18	36	P	S1	Guru	SDN 079 Kopo Pajagalan	Bandung	Layanan Kunjungan
9 Okt '18	10	P	SD	Siswa	SDN 079 Kopo Pajagalan	Bandung	Layanan Kunjungan
9 Okt '18	42	P	S1	Guru	SDN 079 Kopo Pajagalan	Bandung	Layanan Kunjungan
9 Okt '18	10		SD	Siswa	SDN 079 Kopo Pajagalan	Bandung	Layanan Kunjungan
10 Okt '18	40	L	S1	Peg. Swasta	SMK Muhammadiyah Watukumpul Pemalang	Jln. Raya Watukumpul Pemalang	Layanan Kunjungan
10 Okt '18	27		S1	Guru	SMK Muhammadiyah Watukumpul Pemalang	Jln. Raya Watukumpul Pemalang	Layanan Kunjungan
10 Okt '18	17	L		Dan lain-lain	SMK Muhammadiyah Watukumpul Pemalang	Jln. Raya Watukumpul Pemalang	Layanan Kunjungan
10 Okt '18	34	L		Dan lain-lain	SMK Muhammadiyah Watukumpul Pemalang	Jln. Raya Watukumpul Pemalang	Layanan Kunjungan
10 Okt '18	25	L	S1	Peg. Swasta	SMK Muhammadiyah Watukumpul Pemalang	Jln. Raya Watukumpul Pemalang	Layanan Kunjungan
10 Okt '18	16	P		Dan lain-lain	SMK Muhammadiyah Watukumpul Pemalang	Jln. Raya Watukumpul Pemalang	Layanan Kunjungan
17 Okt '18	27	P	S1	Peg. Swasta	MA Al-Karimiyah Depok	Jln. Raya Sawangan Depok	Layanan Kunjungan

17 Okt '18	43	P		Peg. Swasta	MA Al-Karimiyah Depok	Jln. Raya Sawangan Depok	Layanan Kunjungan
17 Okt '18	36		S1	Peg. Swasta	MA Al-Karimiyah Depok	Jln. Raya Sawangan Depok	Layanan Kunjungan
17 Okt '18	55	P	SMA	Peg. Swasta	MA Al-Karimiyah Depok		Layanan Kunjungan
17 Okt '18	37	L	S1	Guru	MA Al-Karimiyah Depok	Jln. H. Maksum no. 23 Sawangan Depok	Layanan Kunjungan
17 Okt '18	16	L	SMP	Siswa	MA Al-Karimiyah Depok	Sawangan Baru Kota Depok	Layanan Kunjungan
17 Okt '18	16	L	SMP	Siswa	MA Al-Karimiyah Depok	Sawangan Baru Kota Depok	Layanan Kunjungan
17 Okt '18	16	L	SMP	Siswa	MA Al-Karimiyah Depok	Sawangan Baru Kota Depok	Layanan Kunjungan
17 Okt '18	52	L	S1	Peg. Swasta	MA Al-Karimiyah Depok	Jln. H. Maksum no. 23 Sawangan Depok	Layanan Kunjungan
17 Okt '18	49	L	S1	Peg. Swasta	MA Al-Karimiyah Depok	Jln. H. Maksum no. 23 Sawangan Depok	Layanan Kunjungan
17 Okt '18	37				MA Al-Karimiyah Depok	Jln. H. Maksum no. 23 Sawangan Depok	Layanan Kunjungan
17 Okt '18	46	P	S1	Guru	MA Al-Karimiyah Depok	Jln. H. Maksum no. 23 Sawangan Depok	Layanan Kunjungan
17 Okt '18	40		S1	Peg. Swasta	MA Al-Karimiyah Depok	Jln. H. Maksum no. 23 Sawangan Depok	Layanan Kunjungan
17 Okt '18	56	L	S1	Peg. Swasta	MA Al-Karimiyah Depok	Jln. Raya Sawangan Depok	Layanan Kunjungan
25 Okt'18	16	L	SMP	Siswa	SMK Telkom Jakarta	Jln. Daan Mogot Km. 11 Jakarta Barat	Layanan Kunjungan
25 Okt'18	24		S1		SMK Telkom Jakarta	Jln. Daan Mogot Km. 11 Jakarta Barat	Layanan Kunjungan
25 Okt'18	41	L	S1	Peg. Swasta	SMK Telkom Jakarta	Jln. Daan Mogot Km. 11 Jakarta Barat	Layanan Kunjungan
25 Okt'18	26	L	S1	Peg. Swasta	SMK Telkom Jakarta	Jln. Daan Mogot Km. 11 Jakarta Barat	Layanan Kunjungan
25 Okt'18				Siswa	SMK Telkom Jakarta	Jln. Daan Mogot Km. 11 Jakarta Barat	Layanan Kunjungan
25 Okt'18					SMK Telkom Jakarta	Jln. Daan Mogot Km. 11 Jakarta Barat	Layanan Kunjungan
25 Okt'18	16		SMP	Siswa	SMK Telkom Jakarta	Jln. Daan Mogot Km. 11 Jakarta Barat	Layanan Kunjungan

25 Okt'18	53	P	S1	Guru	SMK Telkom Jakarta	Jln. Daan Mogot Km. 11 Jakarta Barat	Layanan Kunjungan
25 Okt'18	42	P	S1	Guru	SMK Telkom Jakarta	Jln. Daan Mogot Km. 11 Jakarta Barat	Layanan Kunjungan
25 Okt'18	30	P	S1	Peg. Swasta	SMK Telkom Jakarta	Jln. Daan Mogot Km. 11 Jakarta Barat	Layanan Kunjungan
13 Nop '18	20	L	SMA	Peg. Swasta	SMK Harapan Bangsa Sukabumi	Jln. Raya Bojonghaur, Neglasari, Lengkong Sukabumi	Layanan Kunjungan
13 Nop '18	30	L	S1	Guru Honorer	SMK Harapan Bangsa Sukabumi	Jln. Raya Bojonghaur, Neglasari, Lengkong Sukabumi	Layanan Kunjungan
13 Nop '18	24	L	D3	Mahasiswa	SMK Harapan Bangsa Sukabumi	Jln. Raya Bojonghaur, Neglasari, Lengkong Sukabumi	Layanan Kunjungan
13 Nop '18	24	L	SMA	Peg. Swasta	SMK Harapan Bangsa Sukabumi	Jln. Raya Bojonghaur, Neglasari, Lengkong Sukabumi	Layanan Kunjungan
13 Nop '18					SMK Harapan Bangsa Sukabumi	Jln. Raya Bojonghaur, Neglasari, Lengkong Sukabumi	Layanan Kunjungan
13 Nop '18					SMK Harapan Bangsa Sukabumi	Jln. Raya Bojonghaur, Neglasari, Lengkong Sukabumi	Layanan Kunjungan
13 Nop '18					SMK Harapan Bangsa Sukabumi	Jln. Raya Bojonghaur, Neglasari, Lengkong Sukabumi	Layanan Kunjungan
13 Nop '18					SMK Harapan Bangsa Sukabumi	Jln. Raya Bojonghaur, Neglasari, Lengkong Sukabumi	Layanan Kunjungan
13 Nop '18	21	P	D3	Dan lain-lain	SMK Harapan Bangsa Sukabumi	Jln. Raya Bojonghaur, Neglasari, Lengkong Sukabumi	Layanan Kunjungan
13 Nop '18	60	L	S1	Dan lain-lain	SMK Harapan Bangsa Sukabumi	Jln. Raya Bojonghaur, Neglasari, Lengkong	Layanan Kunjungan

						Sukabumi	
13 Nop '18	26	P	S1	Dan lain-lain	SMK Harapan Bangsa Sukabumi	Jln. Raya Bojonghaur, Neglasari, Lengkong Sukabumi	Layanan Kunjungan
13 Nop '18					SMK Harapan Bangsa Sukabumi	Jln. Raya Bojonghaur, Neglasari, Lengkong Sukabumi	Layanan Kunjungan
13 Nop '18	33	P	S1	Guru	SMK Harapan Bangsa Sukabumi	Jln. Raya Bojonghaur, Neglasari, Lengkong Sukabumi	Layanan Kunjungan
13 Nop '18					SMK Harapan Bangsa Sukabumi	Jln. Raya Bojonghaur, Neglasari, Lengkong Sukabumi	Layanan Kunjungan
14 Nop '18	16	P	SMP	Pelajar	SMA Bina Insani Serang Banten	Waringin Kurung Pengasinan Kidul Serang	Layanan Kunjungan
14 Nop '18	16	P	SMP	Pelajar	SMA Bina Insani Serang Banten	Waringin Kurung Pengasinan Kidul Serang	Layanan Kunjungan
14 Nop '18	17	P	SMP	Pelajar	SMA Bina Insani Serang Banten	Waringin Kurung Pengasinan Kidul Serang	Layanan Kunjungan
14 Nop '18	30	P	S1	Peg. Swasta	SMA Bina Insani Serang Banten	Waringin Kurung Pengasinan Kidul Serang	Layanan Kunjungan
14 Nop '18		P	S1		SMA Bina Insani Serang Banten	Waringin Kurung Pengasinan Kidul Serang	Layanan Kunjungan
14 Nop '18			SMP	Pelajar	SMA Bina Insani Serang Banten	Waringin Kurung Pengasinan Kidul Serang	Layanan Kunjungan
14 Nop '18					SMA Bina Insani Serang Banten	Waringin Kurung Pengasinan Kidul Serang	Layanan Kunjungan
14 Nop '18					SMA Bina Insani Serang Banten	Waringin Kurung Pengasinan Kidul Serang	Layanan Kunjungan
14 Nop '18		P	S1	Peg. Swasta	SMA Bina Insani Serang Banten	Waringin Kurung Pengasinan Kidul Serang	Layanan Kunjungan
14 Nop '18					SMA Bina Insani Serang Banten	Waringin Kurung Pengasinan Kidul Serang	Layanan Kunjungan
14 Nop '18	25	P	S1	Guru	SMA Bina Insani Serang Banten	Waringin Kurung Pengasinan Kidul Serang	Layanan Kunjungan

15 Nop '18	26	L	S2	Dosen	UGM	Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta	Layanan Kunjungan
15 Nop '18	20	L	SMA	Mahasiswa	UGM	Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta	Layanan Kunjungan
15 Nop '18	22		SMA	Mahasiswa	UGM	Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta	Layanan Kunjungan
15 Nop '18	21	L	SMA	Mahasiswa	UGM	Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta	Layanan Kunjungan
15 Nop '18	20	L	SMA	Mahasiswa	UGM	Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta	Layanan Kunjungan
15 Nop '18	20	L	SMA	Mahasiswa	UGM	Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta	Layanan Kunjungan
15 Nop '18	21	L	SMA	Mahasiswa	UGM	Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta	Layanan Kunjungan
15 Nop '18	20	L	SMA	Mahasiswa	UGM	Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta	Layanan Kunjungan
15 Nop '18	20	L	SMA	Mahasiswa	UGM	Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta	Layanan Kunjungan
15 Nop '18	20	L	SMA	Mahasiswa	UGM	Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta	Layanan Kunjungan
15 Nop '18	20	L	SMA	Mahasiswa	UGM	Bulaksumur, Sleman, Yogyakarta	Layanan Kunjungan
13 Des '18	17	L	SMA	Siswa	SMA 9 Bandar Lampung	Jln. Panglima Polim no. 18 Segala Mider, Tj. Karang Barat, Bdr. Lampung	Layanan Edukasi Sains Antariksa
13 Des '18	16	P	SMA	Siswa	SMA 9 Bandar Lampung	Jln. Panglima Polim no. 18 Segala Mider, Tj. Karang Barat, Bdr. Lampung	Layanan Edukasi Sains Antariksa
13 Des '18	16	P	SMA	Siswa	SMA 9 Bandar Lampung	Jln. Panglima Polim no. 18 Segala Mider, Tj. Karang Barat, Bdr. Lampung	Layanan Edukasi Sains Antariksa
13 Des '18	16	P	SMA	Siswa	SMA 9 Bandar Lampung	Jln. Panglima Polim no. 18 Segala Mider, Tj. Karang Barat, Bdr. Lampung	Layanan Edukasi Sains Antariksa
13 Des '18	51	P	S2	PNS	SMA 9 Bandar Lampung	Jln. Panglima Polim no. 18	Layanan Edukasi Sains Antariksa

						Segala Mider, Tj. Karang Barat, Bdr. Lampung	
13 Des '18	42	P	S1	PNS	SMA 9 Bandar Lampung	Jln. Panglima Polim no. 18 Segala Mider, Tj. Karang Barat, Bdr. Lampung	Layanan Edukasi Sains Antariksa
13 Des '18	32	L	S2	PNS	SMA 9 Bandar Lampung	Jln. Panglima Polim no. 18 Segala Mider, Tj. Karang Barat, Bdr. Lampung	Layanan Edukasi Sains Antariksa
18 Des '18		L	SMA	Siswa	SMK Guna Darma Nusantara	Jln. Raya By Pass Km 30. Desa Cipeutag Cikopo Cicalengka Kab. Bandung	Layanan Kunjungan
18 Des '18		P	SMA	Siswa	SMK Guna Darma Nusantara	Jln. Raya By Pass Km 30. Desa Cipeutag Cikopo Cicalengka Kab. Bandung	Layanan Kunjungan
18 Des '18	15	P	SMA	Siswa	SMK Guna Darma Nusantara	Jln. Raya By Pass Km 30. Desa Cipeutag Cikopo Cicalengka Kab. Bandung	Layanan Kunjungan
18 Des '18			SMA	Siswa	SMK Guna Darma Nusantara	Jln. Raya By Pass Km 30. Desa Cipeutag Cikopo Cicalengka Kab. Bandung	Layanan Kunjungan
18 Des '18			SMA	Siswa	SMK Guna Darma Nusantara	Jln. Raya By Pass Km 30. Desa Cipeutag Cikopo Cicalengka Kab. Bandung	Layanan Kunjungan
18 Des '18			SMA	Siswa	SMK Guna Darma Nusantara	Jln. Raya By Pass Km 30. Desa Cipeutag Cikopo Cicalengka Kab. Bandung	Layanan Kunjungan
18 Des '18	15	P	SMA	Siswa	SMK Guna Darma Nusantara	Jln. Raya By Pass Km 30. Desa Cipeutag Cikopo Cicalengka Kab. Bandung	Layanan Kunjungan
18 Des '18	15	P	SMA	Siswa	SMK Guna Darma Nusantara	Jln. Raya By Pass Km 30. Desa Cipeutag Cikopo Cicalengka Kab. Bandung	Layanan Kunjungan
18 Des '18	36	P	S1	Guru	SMK Guna Darma Nusantara	Jln. Raya By Pass Km 30. Desa Cipeutag Cikopo Cicalengka Kab. Bandung	Layanan Kunjungan

18 Des '18	23	P	S1	Guru	SMK Guna Darma Nusantara	Jln. Raya By Pass Km 30. Desa Cipeutag Cikopo Cicalengka Kab. Bandung	Layanan Kunjungan
18 Des '18	33	L	S1	Guru	SMK Guna Darma Nusantara	Jln. Raya By Pass Km 30. Desa Cipeutag Cikopo Cicalengka Kab. Bandung	Layanan Kunjungan
21 Des '18	21	P	SMA	Mahasiswa	Universitas Gontor Jawa Timur	Mantingan, Ngawi, Jawa Timur	Layanan Kunjungan
21 Des '18	21	P	SMA	Mahasiswa	Universitas Gontor Jawa Timur	Mantingan, Ngawi, Jawa Timur	Layanan Kunjungan
21 Des '18	35				Universitas Gontor Jawa Timur	Mantingan, Ngawi, Jawa Timur	Layanan Kunjungan
21 Des '18	21	P	SMA	Mahasiswa	Universitas Gontor Jawa Timur	Mantingan, Ngawi, Jawa Timur	Layanan Kunjungan
21 Des '18	20	P	SMA	Mahasiswa	Universitas Gontor Jawa Timur	Mantingan, Ngawi, Jawa Timur	Layanan Kunjungan
21 Des '18					Universitas Gontor Jawa Timur	Mantingan, Ngawi, Jawa Timur	Layanan Kunjungan
21 Des '18	19	P	SMA	Mahasiswa	Universitas Gontor Jawa Timur	Mantingan, Ngawi, Jawa Timur	Layanan Kunjungan
21 Des '18	21				Universitas Gontor Jawa Timur	Mantingan, Ngawi, Jawa Timur	Layanan Kunjungan
26 Des '18	16	P	SMA	Siswa	SMAN 3 Batam	Jln. Hang Nadim, Batam, Kep. Riau	Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	14	P	SMP	Siswa	SMPN 5 Kota Cirebon	Jln. Wahidin Cirebon	Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	14	P	SMP	Siswa	MTs. Asih Putera Cimahi	Jln. Cihanjuang Cimahi	Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	14	P	SMP	Siswa	SMP Alfa Centauri	Jln. Palasari 9 Bandung	Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	16	P	SMA	Siswa	SMAN 6 Cirebon	Jln. Wahidin Cirebon	Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	14	P	SMP	Siswa	SMP Plus Al Aqsha Boarding School	Jatinangor Cibeusi Sumedang	Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	14	P	SMP	Siswa	SMP Unggulan Al Amin	Jln. Haji Gofur Cimahi	Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	12		SMP	Siswa	SMPN 2 Bandung	Jln. Sumatera Bandung	Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	13		SMP	Siswa	SMPN 2 Bandung	Jln. Sumatera Bandung	Layanan edukasi planetarium mobile

26 Des '18	13	P	SMP	Siswa			Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	13	P	SMP	Siswa			Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	13		SMP	Siswa	MTs. Al Azhar Asy-Syarif Indonesia	Jln. Moh. Kahfi II no. 6A Srengseng sawah Jakarta Selatan	Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	12	P	SMP	Siswa	MTs. Al Azhar Asy-Syarif Indonesia	Jln. Moh. Kahfi II no. 6A Srengseng sawah Jakarta Selatan	Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	13	P	SMP	Siswa	SMPN 26 Bandung	Jln. Cibogo Atas Bandung	Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	13	P	SMP	Siswa	SMPN 5 Bandung		Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	13	P	SMP	Siswa	SMP	Tangerang Banten	Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	12	P	SMP	Siswa	Alexandra Islamic School	Bekasi	Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	12	P	SMP	Siswa	SMP IT Daarul Fikri	Perumahan Bumi Sariwangi Blok C no. 2 Bandung	Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	13	P	SMP	Siswa	SMPN 12 Bandung		Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	12	P	SMP	Siswa	SMP Taruna Bakti	Jln. Hj. Ratnamah II no 11 Margacinta Bandung	Layanan edukasi planetarium mobile
26 Des '18	12	P	SMP	Siswa	SMP Fithrah Insani 2 Bandung	Bandung	Layanan edukasi planetarium mobile

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN OKTOBER - 2018**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
1	3	3	3	3	3	4	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
2	3	3	4	4	3	4	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
3	3	4	3	3	3	4	4	3	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
4	3	2	4	3	3	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
5	3	2	4	3	3	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
6	3	4	4	3	4	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
7	3	3	4	3	3	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
8	2	3	2	3	3	3	2	3	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
9	3	3	2	3	3	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
10	3	3	3	3	3	4	4	3	Layanan edukasi planetarium mobile Keg. Puspitek Inov Fest (PIF)
11	4	2	4	4	4	4	4	3	Layanan Kunjungan
12	3	2	4	4	3	4	4	3	Layanan Kunjungan
13	3	3	4	3	3	3	4	4	Layanan Kunjungan
14	3	4	4	4	4	4	4	3	Layanan Kunjungan
15	3	3	4	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
16	3	4	3	4	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
17	4	4	4	3	4	4	4	3	Layanan Kunjungan
18	3	3	4	3	4	3	3	3	Layanan Kunjungan
19	3	4	4	3	4	4	3	3	Layanan Kunjungan
20	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan Permohonan Data
21	3	4	4	3	4	3	3	4	Layanan Permohonan Data
22	3	4	4	3	4	3	3	3	Layanan Permohonan Data
23	3	3	4	3	4	4	4	4	Layanan Permohonan Data
24	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan Kunjungan
25	4	4	4	3	4	4	4	4	Layanan Kunjungan
26	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan Kunjungan
27	3	3	4	4	4	4	4	4	Layanan Kunjungan
28	3	3	4	3	4	4	4	3	Layanan Kunjungan
29	3	3	4	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
30	3	3	4	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
31	3	3	4	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
32	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
33	4	3	4	3	4	4	3	3	Layanan Kunjungan
34	3	4	4	4	3	3	4	4	Layanan Kunjungan
35	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
36	3	3	4	3	4	3	4	3	Layanan Kunjungan
37	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
38	3	3	4	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
39	4	3	4	3	3	3	4	3	Layanan Kunjungan
40	4	4	4	3	4	4	4	4	Layanan Kunjungan
41	3	4	3	3	4	3	2	4	Layanan Kunjungan
42	3	4	3	3	4	3	2	4	Layanan Kunjungan
43	3	4	2	3	4	3	3	4	Layanan Kunjungan
44	3	3	3	3	2	3	4	3	Layanan Kunjungan
45	3	3	3	3	2	3	4	3	Layanan Kunjungan
46	3	3	3	3	3	4	3	3	Layanan Kunjungan
47	3	3	4	4	4	3	3	3	Layanan Kunjungan
48	3	3	3	3	3	4	3	3	Layanan Kunjungan
49	4	3	4	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
50	4	3	3	4	4	4	4	3	Layanan Kunjungan
51	3	3	4	3	3	4	4	3	Layanan Kunjungan
52	4	4	4	4	4	4	4	3	Layanan Kunjungan
53	4	4	4	4	4	4	3	3	Layanan Kunjungan
54	4	2	3	4	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
55	4	3	4	3	4	4	3	4	Layanan Kunjungan
56	3	3	3	4	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
57	3	3	4	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
58	3	3	3	3	3	4	4	4	Layanan Kunjungan
59	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan Kunjungan
ΣNilai /Unsur	192	192	213	194	202	204	199	193	
NRR / Unsur	3.254	3.254	3.610	3.288	3.424	3.458	3.373	3.271	
NRR tertbg/ unsur	0.407	0.407	0.451	0.411	0.428	0.432	0.422	0.409	*)
									3.367
IKM Unit pelayanan									84.163

Keterangan :
 = Unsur-Unsur pelayanan
 - U1 s.d. U8 = Nilai rata-rata
 - NRR = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - IKM = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - *) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 -**) = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR Per Unsur = NRR per unsur x 0,125

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian persyaratan	3.254
U2	Kemudahan proses	3.254
U3	Ketepatan pelaksana	3.610
U4	Kualitas produk dan	3.288
U5	Kemampuan, kedisiplinan	3.424
U6	Kesopanan dan ketertarikan	3.458
U7	Maklumat pelayanan	3.373
U8	Tanggapan pihak LAP	3.271

NRR tertimbang

per unsur **84.16**

UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :
A (Baik) : 81,26 - 100,00
B (Cukup) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN NOPEMBER - 2018**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	3	4	3	4	4	4	3	Layanan Kunjungan
2	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
3	3	3	2	4	3	3	3	4	Layanan Kunjungan
4	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
5	4	2	3	4	4	4	4	4	Layanan Kunjungan
6	4	3	3	4	3	4	4	3	Layanan Kunjungan
7	4	3	4	4	4	4	3	4	Layanan Kunjungan
8		1	4	4	4	3	4	4	Layanan Kunjungan
9									Layanan Kunjungan
10	3	4	2	3	3	4	3	3	Layanan Kunjungan
11	3	4	3	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
12	3	3	2	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
13	3	3	2	3	3	3	3		Layanan Kunjungan
14	3	3	2	3		3	3		Layanan Kunjungan
15	3	3	3	4	4	4	3	3	Layanan Kunjungan
16	3	4	3	3	4	4	4	4	Layanan Kunjungan
17	3	3	2	4	4	3	3	3	Layanan Kunjungan
18	3	3	4	3	3	3	4	4	Layanan Kunjungan
19	3	3	3	3	4	4	3	3	Layanan Kunjungan
20	3	4	3	4	4	3	3	3	Layanan Kunjungan
21	3	4	3	4	4	3	3	3	Layanan Kunjungan
22	4	4	4	3	4	4	3	3	Layanan Kunjungan
23	3	3	4	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
24	3	3	4	3	3	4	3	3	Layanan Kunjungan
25	3	3	4	3	4	4	3	3	Layanan Kunjungan
26	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
27	3	3	2	3	3	3	4	2	Layanan Kunjungan
28	3	3	3	2	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
29									Layanan Kunjungan
30	3	3	3	2	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
31	4	3	3	3	3	3	3	4	Layanan Kunjungan
32	3	3	3	3	3	3	2	2	Layanan Kunjungan
33	3	4	4	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
34	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
35	3	3	3	3	4	3	3	2	Layanan Kunjungan
36	4	3	4	4	3	4	4	4	Layanan Kunjungan
ΣNilai /Unsur	106	106	105	110	112	114	109	101	
NRR / Unsur	3.212	3.118	3.088	3.235	3.394	3.353	3.206	3.156	
NRR tertbg/ unsur	0.402	0.390	0.386	0.404	0.424	0.419	0.401	0.395	*)
									3.220
IKM Unit pelayanan									80.507

Keterangan :
 = Unsur-Unsur pelayanan
 - U1 s.d. U8 = Nilai rata-rata
 - NRR = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - IKM = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - *) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 -**) = Jumlah nilai per unsur dibagi
 NRR Per Unsur = Jumlah kuesioner yang terisi
 = NRR per unsur x 0,125

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian persyaratan	3.184
U2	Kemudahan prosed	3.265
U3	Ketepatan pelaksan	3.612
U4	Kualitas produk dan	3.224
U5	Kemampuan, kedisiplina	3.408
U6	Kesopanan dan ker	3.408
U7	Maklumat pelayana	3.347
U8	Tanggapan pihak LAP	3.265

NRR tertimbang per unsur

80.51

JNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

A (Baik) : 81,26 - 100,00
B (Cukup) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN DESEMBER - 2018**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	3	3	3	4	4	3	4	Layanan Edukasi Sains Antariksa
2	4	4	3	4	3	4	4	4	Layanan Edukasi Sains Antariksa
3	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan Edukasi Sains Antariksa
4	4	4	4	4	4	4	3	4	Layanan Edukasi Sains Antariksa
5	4	3	4	4	4	4	4	4	Layanan Edukasi Sains Antariksa
6	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan Edukasi Sains Antariksa
7	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan Edukasi Sains Antariksa
8	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan Kunjungan
9	3	3	4	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
10	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan Kunjungan
11	3	3	4	4	4	4	3	4	Layanan Kunjungan
12	3	3	4	4	4	4	3	4	Layanan Kunjungan
13	3	3	4	4	4	4	3	4	Layanan Kunjungan
14	4	2	4	3	4	4	3	4	Layanan Kunjungan
15	3	1	2	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
16	3	3	4	4	3	4	3	3	Layanan Kunjungan
17	4	3	3	4	4	3	3	3	Layanan Kunjungan
18	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan Kunjungan
19	3	3	3	4	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
20	3	3	3	3	3	3	3	4	Layanan Kunjungan
21	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan Kunjungan
22	3	3	3	3	3	3	3	2	Layanan Kunjungan
23	3	4	4	4	3	3	4	4	Layanan Kunjungan
24	3	3	3	3	3	3	4	3	Layanan Kunjungan
25	3	3	3	4	4	4	4	3	Layanan Kunjungan
26	3	3	3	3	3	4	3	3	Layanan Kunjungan
27	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
28	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
29	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
30	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
31	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
32	3	2	3	3	4	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
33	4	3	4	3	3	3	4	4	Layanan edukasi planetarium mobile
34	4	2	3	3	3	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
35	4	3	3	4	4	4	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
36	4	3	3	4	4	4	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
37	3	3	3	4	4	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
38	4	3	3	4	3	4	4	4	Layanan edukasi planetarium mobile
39	4	3	3	4	4	4	4	4	Layanan edukasi planetarium mobile
40	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
41	3	2	2	3	3	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
42	3	2	2	3	4	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
43	3	2	2	3	2	2	2	2	Layanan edukasi planetarium mobile
44	4	3	4	4	3	4	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
45	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
46	3	3	2	3	3	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
47	3	3	2	3	3	3	3	3	Layanan edukasi planetarium mobile
ΣNilai /Unsur	159	142	152	164	161	162	154	93	
NRR / Unsur	3.383	3.021	3.234	3.489	3.426	3.447	3.277	3.577	
NRR tertbg/ unsur	0.423	0.378	0.404	0.436	0.428	0.431	0.410	0.447	*)
									3.357
IKM Unit pelayanan									83.917

Keterangan :
 = Unsur-Unsur pelayanan
 - U1 s.d. U8 = Nilai rata-rata
 - NRR = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - IKM = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - *) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 -**) = Jumlah nilai per unsur dibagi
 NRR Per Unsur = Jumlah kuesioner yang terisi
 = NRR per unsur x 0,125

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian persyaratan	3.383
U2	Kemudahan prosedur	3.021
U3	Ketepatan pelaksanaan	3.234
U4	Kualitas produk dan jasa	3.489
U5	Kemampuan, kedisiplinan dan ketepatan waktu	3.426
U6	Kesopanan dan ketepatan waktu	3.447
U7	Maklumat pelayanan	3.277
U8	Tanggapan pihak LAP	3.577

NRR tertimbang

per unsur

83.92

UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

A (Baik) : 81,26 - 100,00
B (Cukup) : 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75