

## **KATA PENGANTAR**

Rasa syukur yang tak terhingga kami panjatkan ke Hadirat Allah SWT, atas perkenan-Nya yang memberikan kekuatan kepada kami untuk dapat menyelesaikan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022 mulai dari tahap perencanaan hingga pelaporan.

Survey kepuasan Masyarakat merupakan upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah, khususnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. IKM ini memiliki 9 ruang lingkup terdiri dari Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan Pengaduan dan tindak lanjut, Sarana dan prasarana.

Hasil Survey diharapkan dapat menjadi acuan dalam penyusunan kebijakan pelayanan umum sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi semakin lebih baik. Aparatur Pemerintah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak sebagai pelayanan publik diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan meningkatkan citra Pemerintah, selaku pemberi pelayanan, dalam pandangan masyarakat, selaku penerima pelayanan.

Kami berusaha semaksimal mungkin melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022 ini. Namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kelemahan, sehingga kami membuka pintu masuknya kritik dan saran yang membangun guna perbaikan kegiatan serupa pada masa yang akan datang .

Pontianak, Juni 2022

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Kota Pontianak,

**Ttd**

**ASWIN THAUFIEK, SE**

Pembina Utama Muda

Nip. 19620810 199003 1 009

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	1
<b>DAFTAR ISI</b> .....	2
<b>I PENDAHULUAN</b> .....	3
<b>a. Latar Belakang</b> .....	3
<b>b. Dasar Hukum</b> .....	4
<b>c. Tujuan</b> .....	5
<b>d. Sasaran</b> .....	5
<b>e. Ruang Lingkup</b> .....	6
<b>f. Unsur SKM</b> .....	6
<b>g. Manfaat</b> .....	7
<b>h. Pengertian Umum</b> .....	8
<b>II METODE SURVEY</b> .....	9
<b>a. Periode Survei</b> .....	9
<b>b. Metode Penelitian</b> .....	10
<b>III Langkah – langkah Penyusunan SKM</b> .....	10
<b>a. Pesiapan Survei</b> .....	10
<b>b. Penetapan Jumlah Responden</b> .....	11
<b>IV LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA</b> .....	11
<b>V PENUTUP</b> .....	13
<b>- Kesimpulan</b> .....	13
<b>VI REKOMENDASI</b> .....	17
<b>- Pengelolaan SKM Per-responden dan per-unsur pelayanan</b> 18 -	20

## **LAPORAN**

### **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN UMUM DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK SEMESTER I TAHUN 2022**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

##### **A. Latar Belakang**

Hakekat pelaksanaan otonomi daerah bukan semata-mata pelimpahan wewenang yang luas, nyata dan bertanggung jawab dari Pemerintah kepada Pemerintah Daerah, tapi yang lebih penting adalah memberikan peluang kepada Pemerintah Daerah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan publik dengan lebih efektif dan efisien. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi tanggung jawab pemerintah daerah selaku penyelenggara pelayanan dengan berupaya terus-menerus memperbaiki kualitas pelayanan, baik menyangkut mekanisme pelayanan, sumber daya, maupun sarana dan prasarana pelayanan .

Selama ini penyelenggaraan pelayanan dipengaruhi oleh pola birokrasi yang memberi kesan berbilit-belit, mahal, tidak professional, tidak ada kejelasan dan tidak pasti. Fenomena tersebut dapat dilihat dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, kotak pengaduan, pertemuan dan diskusi tentang pelayanan publik. Hal ini menjadi indikator bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah belum memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Dampak lebih jauh adalah citra aparatur pemerintah masih dipandang baik oleh masyarakat.

Berbagai upaya dilakukan oleh Pemerintah untuk memperbaiki citra, diantaranya melalui peningkatan kualitas pelayanan. Salah satu

upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perbaikan dan peningkatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu data SKM akan menjadi bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi motivator setiap unit penyelenggara pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan SKM diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dilingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan Badan Pusat Statistik (BPS).

Berdasarkan hasil penelitian dari kedua lembaga tersebut diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis / ilmiah diperoleh 8 (delapan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan untuk mengukur SKM pelayanan. Meskipun demikian pedoman umum tersebut masih memungkinkan bagi masing-masing unit pelayanan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

## **B. Dasar Hukum**

- a. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215).

- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Keputusan Kepala Dinas Perpustakaan Kota Pontianak Nomor 22/DISTAKA/TAHUN 2022 tentang Pembentukan Panitia Pelaksana Kegiatan Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dinas Perpustakaan Kota Pontianak melakukan Survey Kupuasan Masyarakat untuk mengukur nilai SKM, salah satunya pada Unit Pelayanan Perpustakaan dan Pelayanan Kearsipan. Survey dilakukan pada Bulan Januari – Juni 2022.

### **C. TUJUAN**

Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan umum adalah :

- a. Mendapatkan gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi Pemerintah baik bidang kearsipan maupun bidang perpustakaan.
- b. Mendapatkan informasi tentang unsur penyelenggaraan pelayanan yang dinilai oleh masyarakat masih kurang baik sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka perbaikan pelayanan, agar kedepannya pelayanan dapat ditingkatkan dengan lebih baik.

### **D. SASARAN**

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

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **E. RUANG LINGKUP**

Pelaksanaan kegiatan survey ini diselenggarakan di Dinas Perpustakaan Kota Pontianak dengan sasaran unit pelayanan perpustakaan dan pelayanan kearsipan.

#### **F. UNSUR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Perlu ditegaskan pula bahwa ada beberapa unsur SKM. Hal ini berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan, valid dan reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran SKM, adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya / tarif

Biaya / tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **G. MANFAAT**

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **H. PENGERTIAN UMUM**

Ada beberapa pengertian umum yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan

akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.

7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. 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.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **1. Periode Survei**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei

dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

## **2. Metode Penelitian**

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

### **BAB III**

#### **LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

##### **1. Persiapan Survei**

Dalam Persiapan survei mencakup :

1. Penetapan pelaksana
2. Persiapan bahan survei.
  - a. Kuesioner
  - b. Bagian kuesioner
  - c. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai persepsi **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

Contoh :

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## **2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan dengan dasar (“jumlah unsur” + 1) x 10 = Jumlah responden (9+1) x 10 = 150 responden.

## **BAB IV**

### **LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA**

#### **Pengolahan Data**

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji 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 SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25 - 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

### HASIL SURVEY SKM

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3,687
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,680
3.	Waktu Penyelesaian	3,340

4.	Biaya / tarif	3,680
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,660
6.	Kompetensi Pelaksana	3,633
7.	Perilaku Pelaksana	3,647
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,620
9.	Sarana dan Prasarana	3,567

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,687 \times 0,11) + (3,680 \times 0,11) + (3,340 \times 0,11) + (3,680 \times 0,11) + (3,660 \times 0,11) + (3,633 \times 0,11) + (3,647 \times 0,11) + (3,620 \times 0,11) + (3,567 \times 0,11) = \text{Nilai indeks adalah } \mathbf{3,576}$$

Berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = 89,41
- b. Mutu pelayanan : **SANGAT BAIK**
- c. Kinerja unit pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak pada Semester I Tahun 2022 diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Sembilan unsur pelayanan yang disurvei menunjukkan nilai SKM yang berkategori baik sampai dengan sangat baik. Dengan kata lain, pelayanan umum di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak menurut penelitian masyarakat adalah baik.
2. Meskipun demikian, masih terdapat berbagai keluhan yang perlu menjadi perhatian, yaitu :
  - 1). Penambahan rak untuk menata buku – buku koleksi terbaru.

2). Menyediakan ruang baca yang memadai.

Beberapa unsur dalam penilaian SKM perlu diperbaiki dan ditingkatkan terutama pengadaan rak untuk menata buku – buku koleksi terbaru dan kenyamanan dalam pelayanan baik di perpustakaan maupun kearsipan. Pelaksanaan SKM harus dilakukan secara terus-menerus dan hasilnya benar-benar dimanfaatkan untuk menjadi pedoman dalam penentuan kebijakan pelayanan umum.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN KOTA PONTIANAK**

<b>DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)</b>	
Umur	..... Tahun
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI/POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> PELAJAR/MAHASISWA <input type="checkbox"/> LAINNYA

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK  
(Lingkari kode sesuai jawaban masyarakat responden)**

<p>1. Bagaimana menurut Saudara persyaratan untuk menjadi anggota perpustakaan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana menurut saudara tentang prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana menurut saudara jam layanan yang diberlakukan di unit ini dan ditaman-taman bacaan selama 1 minggu penuh</p> <p>a. Tidak Cukup b. Kurang Cukup c. Cukup d. Sangat Cukup</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kesanggupan dan kewajiban petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak Sanggup b. Kurang Sanggup c. Sanggup d. Sangat sanggup</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas pelayanan dengan tidak dipungut biaya.</p> <p>a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan untuk pengguna layanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang layanan yang diterima apakah sesuai dengan yang diharapkan</p> <p>b. Tidak Sesuai c. Kurang Sesuai d. Sesuai e. Sangat sesuai</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>		

Keterangan : P = Nilai Pendapat Masyarakat / Responden

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK  
SEMESTER I TAHUN 2022**

<b>NILAI IKM</b>	<b>DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK</b>
<h1>89,41</h1>	<p style="text-align: center;"><b>RESPONDEN</b></p> <p>JUMLAH : 150 orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L = 53 orang/ P = 97 orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = - orang</p> <p style="padding-left: 40px;">SMP = 10 orang</p> <p style="padding-left: 40px;">SMA = 71 orang</p> <p style="padding-left: 40px;">DIII = 10 orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S1 = 56 orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S2 = 3 orang</p> <p style="padding-left: 40px;">S3 = - orang</p> <p>Periode Survei = Januari s/d Juni 2022</p>