

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud danTujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM .....	4
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
BAB IV .....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V .....	13
KESIMPULAN .....	13
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner .....	14
2. Hasil Olah Data SKM.....	20
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	20

## KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang takterhingga kami panjatkan keHadirat Allah SWT, atas perkenan-Nya yang memberikan kekuatan kepada kami untuk dapat menyelesaikan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023 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, Saran dan Masukan, Sarana dan prasarana.

Berdasarkan variable dan indikator yang telah ditetapkan, diperoleh nilai SKM yang diselenggarakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak dengan nilai 89,90. 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 public 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 Triwulan IV Tahun 2023 ini. Namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kelemahan, sehingga kami menerima kritik dan saran yang membangun guna perbaikan kegiatan serupa pada masa yang akan datang.

Pontianak, Desember 2023  
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Kota Pontianak

Ttd

**Hj. RENDRAYANI, S.STP, M.Si**

Pembina TK I

Nip. 19780624 199703 2 004

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LatarBelakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan dan juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Barat khususnya Kota Pontianak, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kolaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat 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.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak yaitu :

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 pelayanan 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, ketrampilan 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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di komputer layanan pemustaka dan dapat diakses dengan menggunakan gawai pemustaka melalui [bit.ly/SKMDisperpusip](https://bit.ly/SKMDisperpusip) pada waktu jam layanan sedang berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya otomatis dikumpulkan platform google forms. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2023	3
2.	Pengumpulan Data	Okt - Desember 2023	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Desember 2023	5

	Hasil		
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengunjung) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak dalam kurun waktu pengumpulan data adalah sebanyak 3.233 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 341 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368



### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

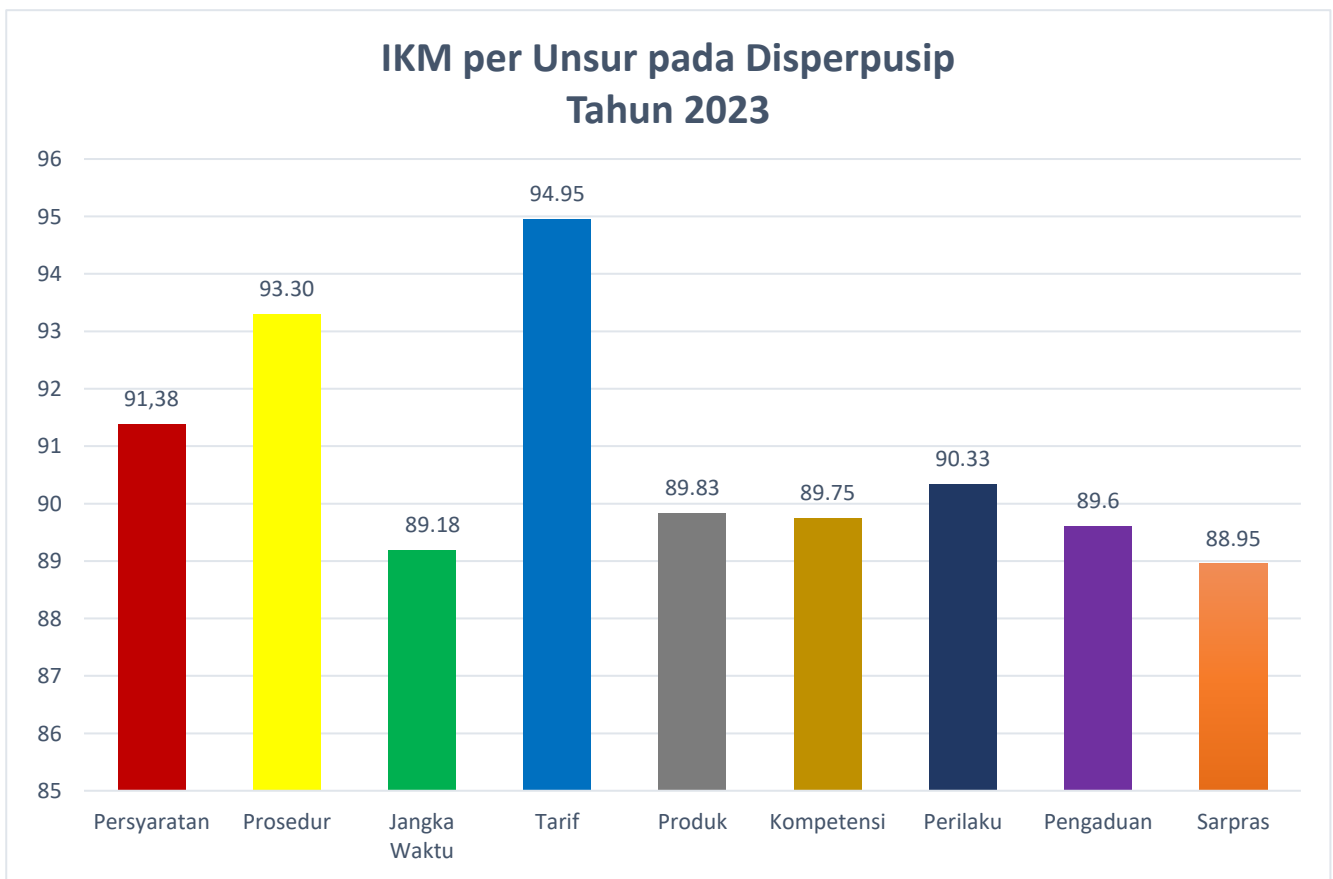
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 341 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	138	40%
		PEREMPUAN	203	60%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	4	1%
		SLTA	129	38%
		DIII	38	11%
		SI	153	45%
		S2	17	5%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	35	10%
		TNI	0	0%
		SWASTA	40	12%
		WIRUSAHA	207	61%
		LAINNYA	59	17%

## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>91.38</b>	<b>93.30</b>	<b>89.18</b>	<b>94.95</b>	<b>89.83</b>	<b>89.75</b>	<b>90.33</b>	<b>89.60</b>	<b>88.95</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89,90 (A Sangat Baik)</b>								



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 88,95. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 89,18 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan pengaduan, saran dan masukan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 94,95 dari unsur Sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 93,30 serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 91,38.

Berdasarkan hasil rekapitulasi survey kepuasan masyarakat kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Sarana Prasarana menjadi nilai unsur terendah dikarenakan :
  1. Lokasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak berada 1 (satu) area pada kantor terpadu sehingga terbatasnya area parkir dan kondisi parkir yang tidak tertata.
  2. Luas ruang layanan belum memenuhi Standar nasional sehingga ruang baca untuk pemustaka masih terbatas.
  3. Fasilitas pendingin ruangan masih dirasakan kurang.
  4. Fasilitas ruang bermain anak untuk menunjang Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak sebagai pusat informasi sahabat anak.
- Penanganan pengaduan dalam hal ini permintaan judul buku baru perpustakaan harus menampungnya terlebih dahulu dan akan menyediakannya melalui pembelian koleksi di tahun berikutnya.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana

tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

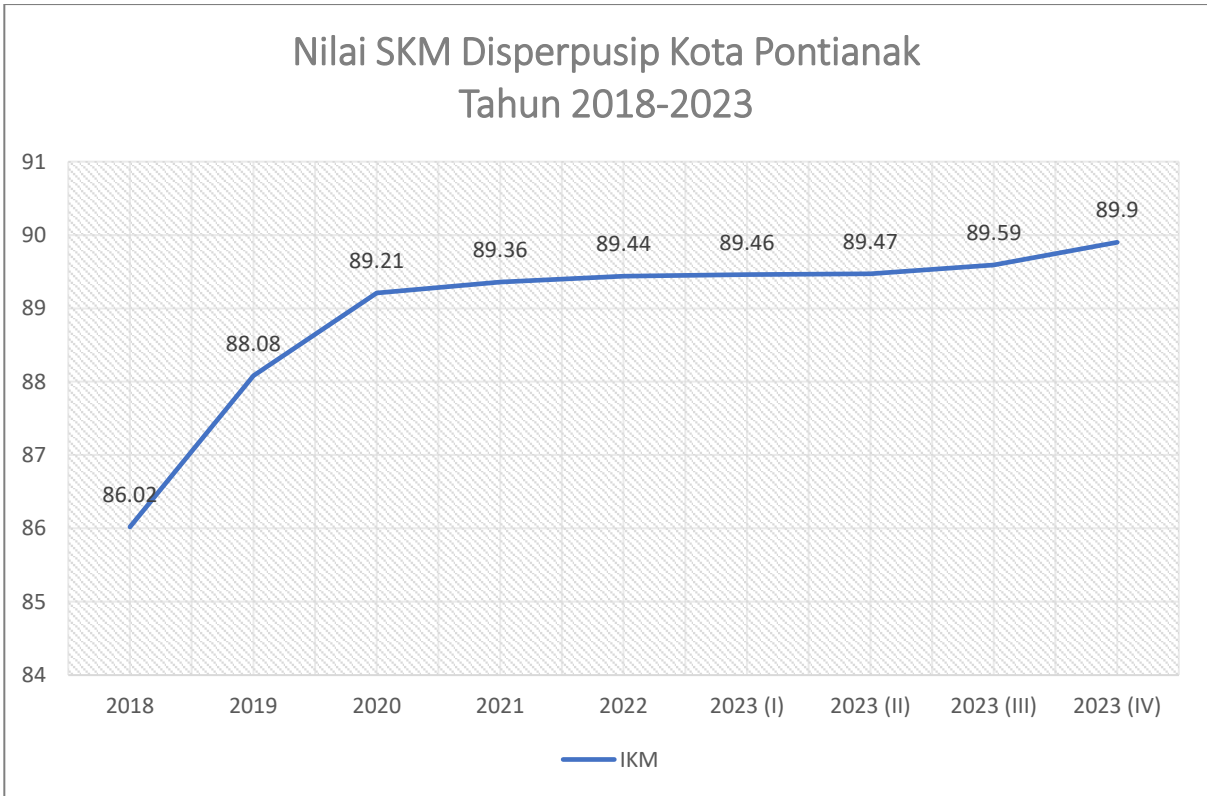
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	1. Lokasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak berada 1 (satu) area pada kantor terpadu sehingga terbatasnya area parkir dan kondisi parkir yang tidak tertata dan Luas ruang layanan belum memenuhi Standa nasional sehingga ruang baca untuk pemustaka masih terbatas.	√	√	√	√	Sub Bagian Umum dan Aparatur
		2. Fasilitas pendingin ruangan masih dirasakan kurang.					Sub Bagian Umum dan Aparatur
		1. Mengusulkan pembangunan gedung layanan perpustakaan ke Perpustakaan Nasional	√	√	√	√	Bidang Perpustakaan Sub Bagian

		2. Penambahan AC ruangan					<b>Umum dan Aparatur</b>
<b>2</b>	<b>Kompetensi</b>	1. Latar belakang pendidikan pengelola perpustakaan sebagian besar tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dikarenakan terbatasnya penerimaan pegawai dengan latar belakang pendidikan S1 Perpustakaan maupun D4 Kearsipan	√	√	√	√	<b>Bidang Perpustakaan</b>
		1. Melaksanakan coaching dan mentoring/transfer pengetahuan antar pegawai yang lebih menguasai tupoksi. 2. Mengikuti sertakan ASN untuk mengikuti Pelatihan/Bimtek	√	√	√	√	<b>Seluruh ASN Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak</b>

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak.

## **BAB V**

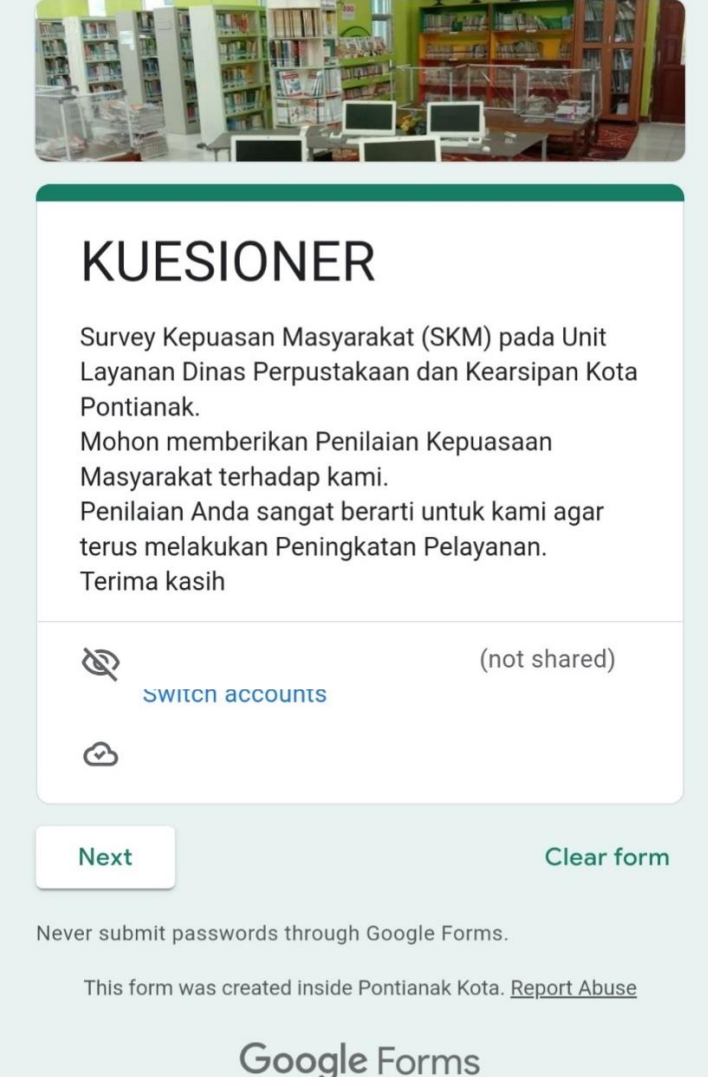
### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV mulai Oktober hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak yaitu 89,90.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang masih perlu perbaikan yaitu unsur sarana dan prasarana dengan nilai SKM 88,95. Meskipun demikian, nilai SKM Disperpusip Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2023.
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 94.95 dari unsur Sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 93.30 serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 91.38

## LAMPIRAN


### 1. Kuesioner




The image shows a screenshot of a Google Form titled "KUESIONER". At the top, there is a header image of a library interior with bookshelves and computer workstations. The form content includes a title "KUESIONER", a description of the survey, a request for feedback, and a thank you message. Below the text, there are account management options: a lock icon with "SWITCH ACCOUNTS" and "(not shared)", and a checkmark icon. At the bottom of the form, there are "Next" and "Clear form" buttons. A footer note states "Never submit passwords through Google Forms." and "This form was created inside Pontianak Kota. [Report Abuse](#)". The Google Forms logo is at the very bottom.

# KUESIONER

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak.  
Mohon memberikan Penilaian Kepuasan Masyarakat terhadap kami.  
Penilaian Anda sangat berarti untuk kami agar terus melakukan Peningkatan Pelayanan.  
Terima kasih

 SWITCH ACCOUNTS (not shared)



[Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside Pontianak Kota. [Report Abuse](#)

Google Forms





# KUESIONER



Switch accounts

(not shared)



## Data Masyarakat

Umur Anda (dalam tahun) \*

Cth: 17

Your answer

Jenis Kelamin \*

- Laki-laki
- Perempuan

Pendidikan \*

- SD
- SMP
- SMA
- DIII
- S1
- S2
- S3



Pekerjaan \*

PNS

TNI/POLRI

SWASTA



PELAJAR/MAHASISWA

LAINNYA

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside Pontianak Kota. [Report Abuse](#)

## Pendapat Responden tentang Pelayanan Publik

Bagaimana menurut Saudara persyaratan \*  
untuk menjadi anggota perpustakaan di  
unit ini

Tidak mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sangat Mudah

Bagaimana menurut Saudara tentang prosedur pelayanan di unit ini \*

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana menurut Saudara waktu penyelesaian proses layanan pembuatan kartu anggota perpustakaan \*

- Kurang Cepat (kurang dari 1 jam)
- Cukup Cepat (kurang dari 30 menit)
- Cepat (15 menit)
- Sangat Cepat (kurang dari 15 menit)

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas pelayanan dengan tidak dipungut biaya \*

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang layanan yang diterima apakah sesuai dengan yang diharapkan \*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tetnang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan \*

- Tidak mampu
- Kurang mampu
- Mampu
- Sangat mampu

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan \*

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang \*  
penanganan pengaduan untuk pengguna  
layanan di unit ini

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang \*  
ketersediaan fasilitas penunjang layanan  
perpustakaan saat ini

- Tidak memadai
- Kurang memadai
- Memadai
- Sangat memadai

Back

Submit

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside Pontianak Kota. [Report Abuse](#)



Google Forms

## 2. Hasil Olah Data SKM

### TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK

Jenis Layanan : Perpustakaan  
 Jumlah Populasi : 3.233 Orang  
 Jumlah Target Responden : 341 Orang

	Umur Anda (dalam tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	3	4	3
2	14	Perempuan	SMP	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	4	4	4
3	22	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	21	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	3	4	3
5	21	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	20	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	15	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	4	4	4	3	4	4
10	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	3	4	4	3	4
11	19	Laki-laki	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	20	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	50	Perempuan	S2	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	20	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	3	4	4	4	4
15	19	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	20	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	3	3	4	3	3
17	44	Perempuan	S2	PNS	3	4	4	3	4	3	3	3	4
18	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	3	3	4	3	4
19	22	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	3	3	3	3	4
20	24	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	15	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	3	3	4	3
22	31	Laki-laki	S2	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	14	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	4	3	3
24	21	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	3	3	4
25	21	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	4	4	3
26	47	Laki-laki	SMA	PNS	3	3	4	4	3	4	3	3	4
27	41	Perempuan	DIII	LAINNYA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
28	18	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	3	4	3	4	3
29	21	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	4	3	4

30	21	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	3	3	4
31	20	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	3	4	3	3	4
32	19	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
33	28	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	3
34	22	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	3	3	4	3	4
35	21	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
36	22	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	21	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	4	3
38	26	Perempuan	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	22	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	4	4	3
40	20	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
41	53	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	4	4	3	3	4	4
42	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	4	3	4
43	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	4	3	4	4	3	3
44	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
45	20	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	3	4	3
46	21	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	3	3	3	4	4	4
47	41	Laki-laki	S1	SWASTA	4	3	3	4	4	3	4	3	3
48	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	3	3	3
49	19	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
50	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	3	4	3	4	3	4
51	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	4
52	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	3	3	4	4	3
53	34	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	30	Perempuan	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
55	40	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	4	3	4	4	3	4
56	33	Laki-laki	DIII	SWASTA	4	4	4	4	3	3	3	4	4
57	34	Perempuan	DIII	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
58	45	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	3
59	41	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
60	22	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	3	4	4	4	3
61	19	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	4	3	
62	21	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	3	4	3
63	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
64	29	Laki-laki	S1	PNS	3	3	4	4	4	4	4	3	4
65	22	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	20	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	3	4	3	3
67	20	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4

68	45	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	3	3	3	4	4	4
69	24	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	3	4	4
70	23	Perempuan	SMA	SWASTA	4	4	4	3	3	4	4	3	4
71	21	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	4	4	4
72	22	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	3	3	3
73	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74	23	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	4	3	3
75	22	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	3	3	4
76	19	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	3	4
77	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	4	4	4	4	4	4	3
78	20	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
79	24	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	3	4	3	4	4
80	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	4	4	4	4	3	4
81	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	3	3	4	3
82	19	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
83	25	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	4	3
84	21	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	3	4	4
85	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	3	4	3	3
86	22	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	23	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	3	3
88	23	Perempuan	DIII	SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
89	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	3	4	4
90	22	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
91	24	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	3	3	3
92	15	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
93	31	Laki-laki	S2	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	14	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	3	3	4
95	15	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	3
96	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
97	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	3	4	4
98	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	3	4
99	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	3	4	4
100	18	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
101	40	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
102	27	Laki-laki	S1	SWASTA	4	3	4	4	3	3	3	3	3
103	28	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	28	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	3	4	4	4	3	3	3
105	18	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	3	3	4



106	36	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	3	3	3	3	4	3	3
107	37	Laki-laki	S1	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
108	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	3	4	3	4	3	4
109	14	Perempuan	SMP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	28	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	4	4	3	4	3	3	3
111	21	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	3	4	4	3	4
113	23	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
114	21	Laki-laki	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	4	4	4
115	26	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	3	3	3	3	3
116	19	Laki-laki	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	3	4	4	3
117	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	3	4	4
118	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	3	3	4
119	23	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	3	4	4	3	4	3	3
120	22	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
121	37	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	4	3	4	3	3	4	4
122	33	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	4	4	3	4	3	4	3
123	34	Laki-laki	S2	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	4	3	4
124	25	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
125	15	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	4	3	4	4	4	4
126	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
127	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	3	3	4	4	3
128	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	3	3	4
129	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
130	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	3	4	4	4	4	3
131	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	3	3	4
132	31	Laki-laki	S2	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	4	4	4	4	4	4	4
133	21	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	3	3	4
134	23	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	4	4	3
135	22	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	3	3	4	4	4
136	20	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
137	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	3	4	4	4	4	3
138	21	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	3	3	4
139	29	Perempuan	S2	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
140	29	Laki-laki	S2	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	4	4	3	3	3	3	4
141	42	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
142	20	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	3	3	4
143	43	Laki-laki	S1	PNS	3	4	4	3	3	4	4	4	4

144	27	Perempuan	S1	SWASTA	4	3	3	4	4	4	4	3	4
145	18	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	3	4	3	4	3
146	19	Laki-laki	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
147	36	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	3	3	4	4	4	4	3
148	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	19	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
150	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	3	3	4	3	4
151	27	Perempuan	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4
152	22	Laki-laki	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	4	4	4
153	25	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	4
154	20	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
155	35	Laki-laki	S1	SWASTA	3	4	4	4	3	4	3	4	3
156	30	Perempuan	SMA	SWASTA	4	4	3	4	4	3	4	3	4
157	19	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	3	3	4	3	4	3
158	41	Laki-laki	DIII	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	3
159	50	Perempuan	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
160	52	Laki-laki	S2	PNS	4	4	4	4	3	4	4	3	4
161	53	Laki-laki	S1	PNS	4	3	3	4	4	4	4	4	4
162	53	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	3	3	3	4	4	4
163	54	Perempuan	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	3	4	4
164	48	Perempuan	SMA	PNS	4	4	3	4	3	3	4	3	3
165	51	Perempuan	SMA	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
166	24	Laki-laki	SMA	SWASTA	4	4	3	4	3	4	3	3	3
167	20	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
168	38	Perempuan	S1	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	3
169	29	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	3	3	4	3	4	3	4
170	40	Perempuan	SMA	PNS	4	4	4	4	3	4	3	4	3
171	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	4	4	4	4	4	4
172	20	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	3	4	3
173	20	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	3	4
174	21	Laki-laki	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	4	3
175	23	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	3	4	3	4	3	4	4
176	25	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
177	24	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	3	4	3
178	26	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	4	4	3	4	3	4
179	26	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
180	30	Laki-laki	S1	SWASTA	3	4	3	4	4	3	4	4	4
181	30	Laki-laki	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4

182	27	Perempuan	S1	PNS	3	4	4	3	4	3	4	4	3
183	53	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4
184	42	Laki-laki	SMA	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	4
185	50	Perempuan	SMA	PNS	4	4	4	4	3	4	4	3	4
186	23	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
187	24	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
188	21	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	3	4	4
189	25	Perempuan	S2	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4
190	18	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	3	4	4
191	42	Perempuan	DIII	LAINNYA	3	4	4	4	3	4	4	4	3
192	23	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
193	20	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	3	3	3	3	3	4
194	19	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
195	30	Laki-laki	SMA	SWASTA	4	4	3	4	3	4	3	3	4
196	18	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	3	4
197	17	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	4	3	4	3	4	4	3
198	20	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	3	4	4
199	21	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	3	4	3	4	4	4
200	48	Perempuan	DIII	PNS	3	4	4	4	4	4	3	4	4
201	24	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	3	4
202	48	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	53	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3
204	48	Laki-laki	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	3	4	4
205	19	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	4	4	4
206	19	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	3	4
207	18	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
208	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	3	4	3
209	20	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	4	4	4	3	4	4	4
210	29	Laki-laki	S1	SWASTA	3	4	3	4	4	4	4	3	3
211	22	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	3	4	4	4	4
212	19	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
213	30	Laki-laki	DIII	SWASTA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
214	20	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	3	3	3	4	3	4
215	18	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	3	4	3
216	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	4	3	3	4	3	4
217	17	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
218	50	Laki-laki	S1	SWASTA	3	4	3	4	3	3	4	4	3
219	23	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	3	4	4

220	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	3	4	4	4
221	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	4	4	4	4	4	3
222	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	3	4	4
223	26	Laki-laki	S2	LAINNYA	3	4	3	4	4	3	4	3	3
224	23	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	3	4	4	4	3	3
225	20	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
226	21	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	3	4	4
227	23	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	22	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	4	4	4	4	4	3
229	34	Laki-laki	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	3	4
230	21	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
231	22	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	20	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
233	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	20	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	15	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	3	3
236	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	19	Laki-laki	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	3	3	4
238	20	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	50	Perempuan	S2	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
240	20	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	4	4	3
241	19	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	3	3	4	4	4
242	20	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
243	44	Perempuan	S2	PNS	3	4	3	4	3	3	4	4	4
244	26	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	22	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	4	3	4
246	21	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
247	21	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
248	19	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
249	27	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	3	4	4	4	3
250	25	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	3	4	3	4	4	4
251	22	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	3	3
252	23	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	4	4	4	4	4	4
253	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	3	4	4	4
254	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	4	4	4	4	3	4	4
255	20	Laki-laki	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	4	4	4	4	3	4
256	20	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
257	22	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	4	4	3

258	22	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	4	4	4
259	20	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	4	4	4	4	3
260	20	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	21	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
262	21	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	3
263	21	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
264	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	4	3	4
265	34	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	4
266	26	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	4	4	4	4	3	4	3	4
267	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	3	4	4
268	23	Perempuan	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	23	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	22	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	3	4	4
271	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
272	22	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	3
273	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	4	4	4
274	14	Perempuan	SMP	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	3	4	4
275	22	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	3	4	3	4	3	3	4
276	21	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	4	4	3
277	21	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	28	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	3	4	4	4	3	4	4
279	18	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
280	36	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	3
281	37	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	3	3
283	14	Perempuan	SMP	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	4	4	4	3	4	4
284	28	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	4	4	4	4	3	4	4	4
285	21	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
286	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	3	4	3
287	23	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	4	3	4	4	3	4	4
288	21	Laki-laki	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	4	4	4
289	26	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	19	Laki-laki	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
291	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
293	23	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	22	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	3
295	37	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4

296	33	Perempuan	S1	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
297	34	Laki-laki	S2	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	3	4	4
298	25	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	4	3
299	15	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
300	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	4	4	4	3	3	4
301	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	3	3	4	4	4	4
302	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	3	4	3	4
303	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	3	4	3
305	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	4	4	3
306	31	Laki-laki	S2	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	4	4	4	3	4
307	21	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	3	4	3	3	4
308	23	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	4	3	4	4	3
309	22	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	3	4	4	3	4	3
310	20	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	3	4	3	3
311	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	3	4	4	4	4	3
312	21	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	29	Perempuan	S2	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	3
314	29	Laki-laki	S2	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	4	4	4	4	4	3
315	42	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	3
316	20	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	3	3	4	3	3
317	43	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	4	4	3	3	4	4
318	27	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	3	4
319	18	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	3	3	3
320	19	Laki-laki	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	36	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	3	4	3	4	3	4	4
322	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	22	Perempuan	DIII	SWASTA	4	3	4	4	4	3	4	4	4
324	34	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
325	30	Perempuan	SMA	SWASTA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
326	40	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4
327	33	Laki-laki	DIII	SWASTA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
328	34	Perempuan	DIII	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4
329	45	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	4
330	41	Perempuan	S1	SWASTA	3	4	4	4	4	4	4	3	3
331	25	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	3
332	22	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	4	3	4	4	4	3
333	23	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	3

334	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
335	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
336	20	Laki-laki	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
337	34	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
338	35	Perempuan	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	3
339	30	Perempuan	SMA	SWASTA	3	4	4	4	3	4	4	4	3
340	40	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	3
341	34	Laki-laki	S1	SWASTA	3	4	4	3	4	4	3	3	3
ΣNilai/Unsur					1283	1310	1252	1333	1261	1260	1268	1258	1249
Nilai Rata - Rata					3.655	3.732	3.567	3.798	3.593	3.590	3.613	3.584	3.558
Nilai Rata - Rata Tertimbang					0.402	0.411	0.392	0.418	0.395	0.395	0.397	0.394	0.391
SKM Unit Pelayanan								**)	<b>89.90</b>				

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

#### 1. Pemustaka mengisi kuesioner dengan perangkat/gawai pribadi



#### 2. Pemustaka Mengisi Kuesioner di Komputer Layanan

