

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	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.....	10
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.....	30

## 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 II 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, 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 89,44. 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 II 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, November 2022  
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Kota Pontianak

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

Pembina TK I

Nip. 19780624 199703 2 004

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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 mengamankan 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-September 2022	60

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022	15

## 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 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak dalam kurun waktu pengumpulan data adalah sebanyak 2.168 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 327 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

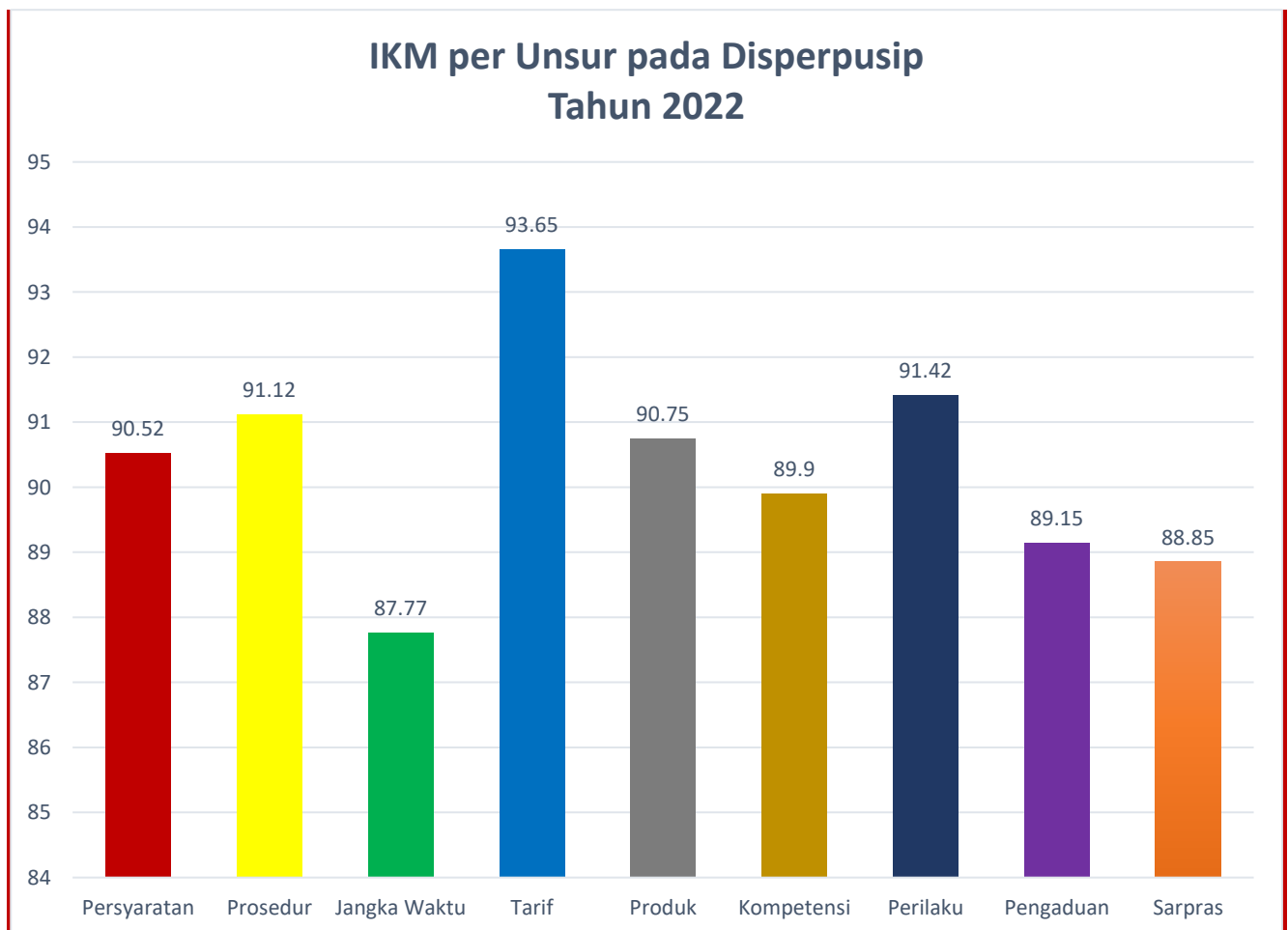
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 327 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	129	39%
		PEREMPUAN	198	61%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	12	4%
		SLTA	168	53%
		DIII	27	8%
		SI	109	34%
		S2	11	3%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	19	6%
		TNI	3	1%
		SWASTA	36	11%
		WIRSAUSAHA	212	65%
		LAINNYA	57	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>90,52</b>	<b>91,12</b>	<b>87,77</b>	<b>93,65</b>	<b>90,75</b>	<b>89,90</b>	<b>91,42</b>	<b>89,15</b>	<b>88,85</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>89,44 (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. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 87,77. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 88,85 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan Pengaduan, saran dan masukan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 93,65 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 91,42 serta Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 91,12.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Dalam proses layanan pembuatan Kartu Anggota untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”
- “Kurangnya komputer untuk user yang ingin menjadi anggota sehingga harus mengantri jika sedang dalam kondisi ramai”
- “Request judul buku baru dari pemustaka belum langsung bisa diadakan ”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian dan sarana prasarana layanan masih dirasakan kurang oleh pemustaka dalam pembuatan kartu anggota dikarenakan keterbatasan perangkat komputer untuk pembuatan kartu anggota.
- Penanganan pengaduan dalam hal ini request 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.

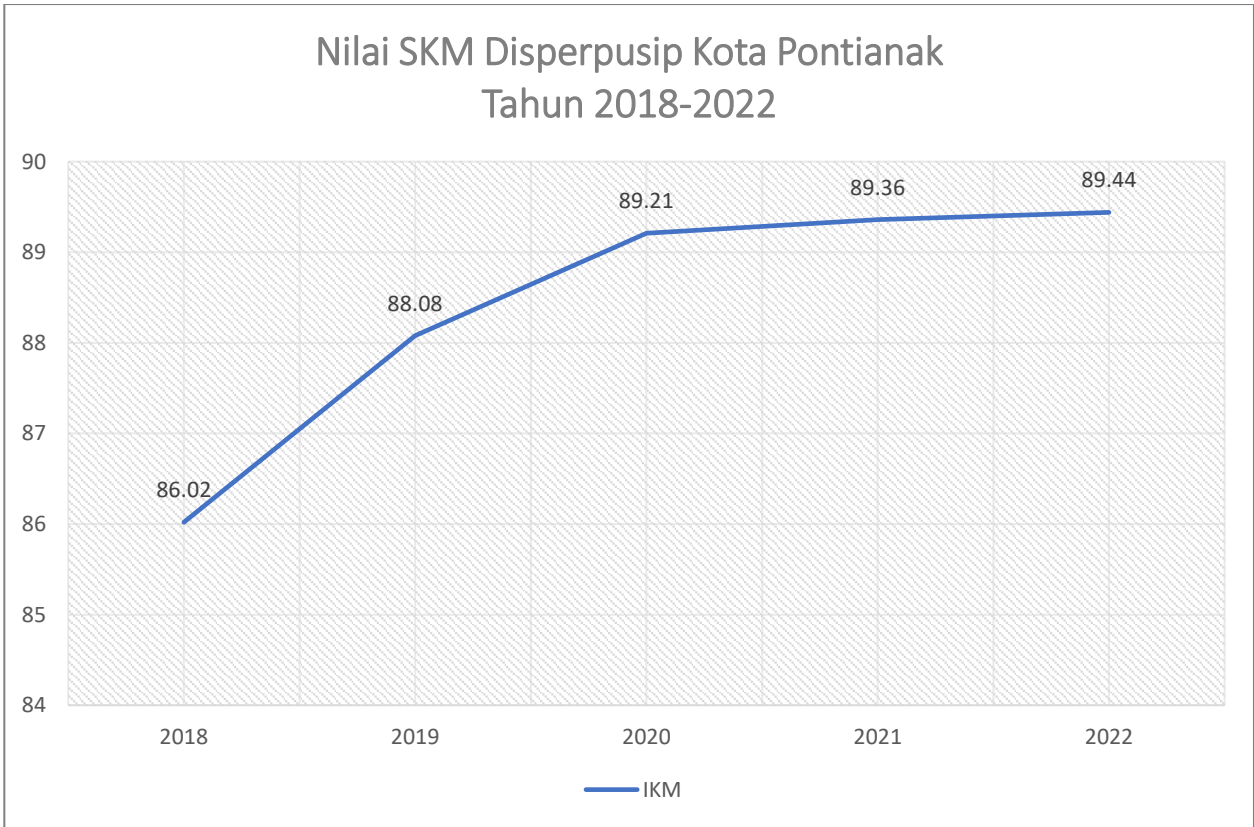
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kota Pontianak. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), 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	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi terhadap standar prosedur operasional dan standar pelayanan			√	√	Sub Bagian Umum dan Aparatur
		Mengoptimalkan penggunaan computer lain dengan menambah fitur pendaftaran kartu anggota			√	√	Bidang Perpustakaan
2	Sarana dan prasarana	Menambah perangkat komputer khusus registrasi anggota perpustakaan			√	√	Bidang Perpustakaan
		-Menyediakan fasilitas ruang rapat/diskusi			√	√	Sub Bagian Umum dan Aparatur

		Penambahan perangkat komputer			√	√	<b>Bidang Perpustakaan</b>
<b>3</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	Melakukan evaluasi terhadap standar prosedur operasional dan standar pelayanan			√	√	<b>Sub Bagian Umum dan Aparatur</b>
		Menyediakan layanan perpustakaan digital (PerpuskitE) sebagai solusi penambahan bahan pustaka dan pilihan pemustaka untuk dapat membaca koleksi perpustakaan dimana dan kapan saja			√	√	<b>Bidang Perpustakaan</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 2022 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak.

## **BAB V**

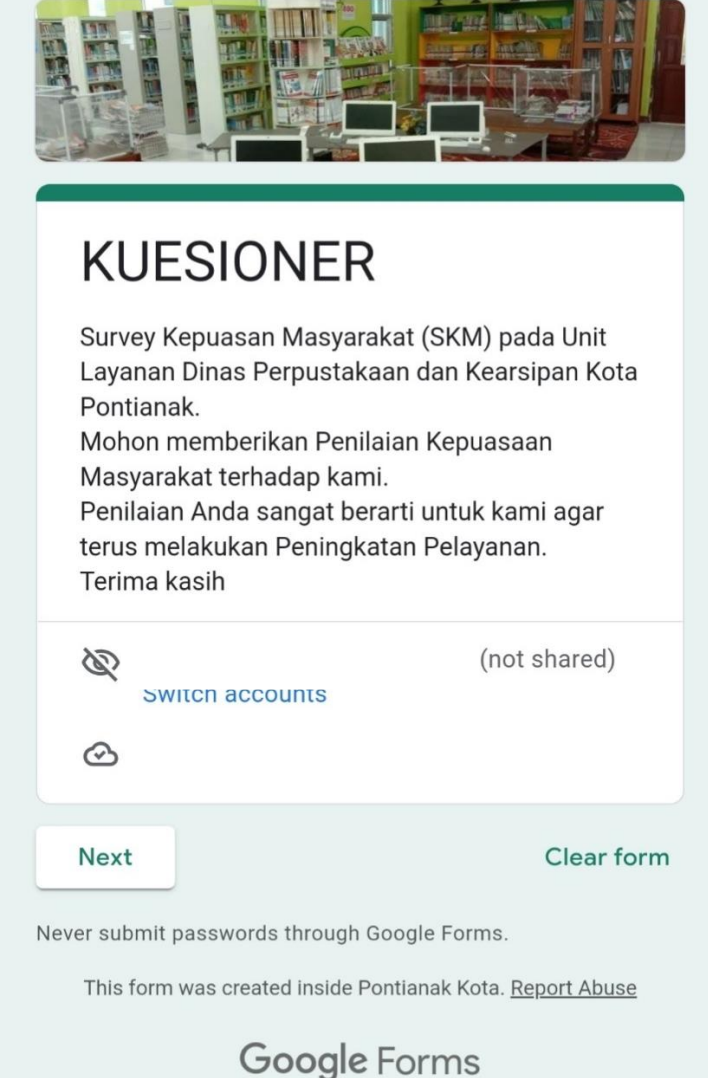
### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II mulai Juli hingga November 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak yaitu 89,44.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang masih perlu perbaikan yaitu unsur waktu penyelesaian dengan nilai SKM 87,77. Meskipun demikian, nilai SKM Disperpusip Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2022.
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 93.65 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 91.42 serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 91.12

## 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 subtitle "Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak.", and a request for community evaluation. Below the text are navigation options: "Switch accounts" (with a user icon), "not shared", and a "Next" button. At the bottom, there is a "Clear form" button, a warning "Never submit passwords through Google Forms.", a link to "Report Abuse", and the "Google Forms" logo.


**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

 (not shared)

[Switch accounts](#)



[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 : 2.200 Orang  
 Jumlah Target Responden : 330 Pemustaka

No Urut	Usia	Jenis Kelamin	Pendi dikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluh an/Sa ran Perba ikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
2	19	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	21	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
5	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
6	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
7	19	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
8	19	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
9	22	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
10	21	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
11	23	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
12	25	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
13	30	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	21	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
15	19	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	27	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
17	22	Perempuan	DIII	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
18	53	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	43	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
20	45	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
21	13	Perempuan	SMP	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
22	17	Laki-laki	SMA	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
23	21	Laki-laki	SMA	SWASTA	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
24	40	Laki-laki	SMA	SWASTA	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
25	30	Perempuan	DIII	LAINNYA	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
26	22	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

27	27	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
28	20	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	20	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
30	19	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
31	19	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
32	25	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
33	19	Laki-laki	DIII	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
34	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
35	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
36	19	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
37	21	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
38	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
39	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
40	20	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
41	21	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
42	20	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
43	23	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
44	17	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
45	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
46	14	Perempuan	SMP	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
47	15	Perempuan	SMP	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
48	15	Perempuan	SMP	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
49	24	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
50	21	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
51	21	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
52	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
53	19	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
54	21	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
55	19	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
56	21	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
57	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	

58	21	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
59	21	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
60	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
61	19	Perempuan	DIII	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	21	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
63	15	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
64	21	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
65	22	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
66	41	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
67	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
68	21	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
69	14	Laki-laki	SMP	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	14	Laki-laki	SMP	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
71	21	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
72	40	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
73	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
74	19	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
75	19	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	19	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
77	26	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
78	33	Laki-laki	S1	PNS	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
79	27	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
80	18	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
81	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
82	38	Laki-laki	S2	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
83	27	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
84	23	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
85	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
86	27	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
87	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
88	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MA HASISWA	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
89	24	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
90	28	Perempuan	S2	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
91	15	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
92	17	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	3	4	3	4	3	4	



93	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
94	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
95	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
96	29	Perempuan	S1	PNS	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
97	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
98	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
99	18	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
100	20	Laki-laki	SMA	SWASTA	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
101	40	Laki-laki	SMA	SWASTA	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
102	19	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
103	41	Laki-laki	S1	SWASTA	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
104	22	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
105	18	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
106	27	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
107	21	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
108	31	Perempuan	SMA	SWASTA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
109	17	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
110	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
111	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
112	17	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
113	14	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
114	15	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
115	19	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
116	35	Laki-laki	DIII	SWASTA	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
117	21	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
118	37	Perempuan	DIII	LAINNYA	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
119	38	Perempuan	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
120	19	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
121	21	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
122	13	Perempuan	SMP	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
123	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
124	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
125	19	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
126	19	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

127	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
128	17	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
129	24	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	2	4	3	3	3	3	3	
130	17	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
131	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
132	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
133	17	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
134	22	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
135	22	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
136	34	Perempuan	DIII	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
137	21	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
138	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
139	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
140	41	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	43	Laki-laki	S1	PNS	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
142	43	Laki-laki	SMA	TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	41	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
144	40	Laki-laki	SMA	SWASTA	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
145	41	Perempuan	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
146	42	Perempuan	SMA	SWASTA	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
147	41	Perempuan	DIII	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
148	42	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
149	42	Perempuan	DIII	LAINNYA	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
150	42	Laki-laki	SMA	SWASTA	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
151	42	Laki-laki	SMA	SWASTA	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
152	42	Laki-laki	SMA	SWASTA	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
153	41	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
154	20	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
155	44	Perempuan	S2	PNS	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
156	54	Laki-laki	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
157	56	Perempuan	S2	PNS	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
158	53	Perempuan	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
159	39	Perempuan	DIII	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
160	42	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
161	27	Perempuan	DIII	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	50	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
163	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
164	40	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	40	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
166	27	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	43	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
168	32	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
169	27	Perempuan	S2	LAINNYA	4	4	4	4	3	3	3	4	4	

170	20	Perempuan	DIII	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
171	20	Perempuan	DIII	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
172	50	Perempuan	SMA	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
173	20	Perempuan	DIII	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
174	25	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
175	20	Perempuan	DIII	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
176	49	Perempuan	S1	PNS	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
177	36	Perempuan	S1	LAINNYA	4	3	2	3	3	3	3	3	3	
178	20	Perempuan	DIII	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	21	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
180	32	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
181	18	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
182	20	Perempuan	DIII	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
184	39	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
185	30	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	47	Laki-laki	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
188	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	20	Laki-laki	DIII	SWASTA	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
190	23	Perempuan	S1	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
191	21	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
192	20	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
193	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
194	29	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
195	15	Perempuan	SMP	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
196	14	Laki-laki	SMP	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
197	15	Perempuan	SMP	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
198	15	Laki-laki	SMP	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
199	15	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
200	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
201	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
202	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
203	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
204	34	Perempuan	SMA	SWASTA	4	4	3	4	3	4	4	3	4	

205	18	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
206	21	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	15	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
209	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
210	20	Perempuan	DIII	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
211	21	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
212	21	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
213	21	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
214	47	Laki-laki	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	41	Perempuan	DIII	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
216	18	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
217	21	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
218	21	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	20	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
220	19	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	28	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
222	22	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	21	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	22	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
225	21	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
226	26	Perempuan	S1	PNS	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
227	22	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
228	20	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
229	53	Laki-laki	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
230	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
231	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	3	3	4	4	3	4	4	
233	20	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
234	21	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
235	41	Laki-laki	S1	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
236	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
237	19	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
238	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
239	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	4	3	3	
240	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

241	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
242	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
243	25	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	20	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
245	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
246	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
247	19	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
248	23	Laki-laki	SMA	SWASTA	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
249	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
250	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
251	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
252	29	Laki-laki	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
253	22	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
254	20	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
255	20	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
256	45	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
257	24	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
258	23	Perempuan	SMA	SWASTA	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
259	21	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
260	22	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
261	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
262	23	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
263	22	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	19	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	20	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	24	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
268	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
270	19	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
271	25	Perempuan	S1	LAINNYA	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
272	21	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
273	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MA HASISWA	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
274	22	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
275	23	Perempuan	S1	SWASTA	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
276	23	Perempuan	DIII	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
277	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	

278	22	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
279	24	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
280	15	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
281	31	Laki-laki	S2	LAINNYA	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
282	14	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
283	15	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
284	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
285	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
286	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
287	16	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
288	18	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
289	40	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
290	27	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
291	28	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
292	28	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
293	18	Perempuan	DIII	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
294	36	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
295	37	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
296	19	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
297	14	Perempuan	SMP	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
298	28	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
299	21	Perempuan	DIII	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
300	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
301	23	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
302	21	Laki-laki	DIII	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
303	26	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
304	19	Laki-laki	DIII	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
305	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
306	18	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
307	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
308	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
309	17	Perempuan	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
310	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
311	31	Laki-laki	S2	PELAJAR/ MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
312	21	Perempuan	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
313	23	Laki-laki	S1	PELAJAR/ MAHASISWA	3	4	3	3	3	3	3	3	4	

314	22	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
315	20	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
316	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
317	21	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
318	29	Perempuan	S2	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
319	29	Laki-laki	S2	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
320	42	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
321	20	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
322	43	Laki-laki	S1	PNS	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
323	27	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
324	18	Laki-laki	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
325	19	Laki-laki	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
326	36	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
327	19	Perempuan	S1	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
Nilai Rata - Rata					3.621	3.645	3.511	3.746	3.630	3.596	3.657	3.566	3.554	
Nilai Rata - Rata Tertimbang					0.398	0.401	0.386	0.412	0.399	0.396	0.402	0.392	0.391	<b>3.578</b>
<b>SKM Unit Pelayanan</b>							**)	89.44						

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	90,52	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,12	A
U3	Waktu Penyelesaian	87,77	A
U4	Biaya/Tarif	93,65	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,75	A
U6	Kompetensi Pelaksana	89,90	A
U7	Perilaku Pelaksana	91,42	A
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	89,15	A
U9	Sarana dan Prasarana	88,85	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



1. Menerima Pembinaan Penyusunan dan Pelaporan Survey Kepuasan Masyarakat



2. Pemustaka mengisi kuesioner dengan perangkat/gawai pribadi





*3. Pemustaka Mengisi Kuesioner di Komputer Layanan*