



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA PONTIANAK

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN 3 TAHUN 2025



Lokasi

📍 Jalan Aliyayang No.7 B pontianak

Hubungi Kami

☎ 0561-8102060, 08115700460

📍 disperpusip@pontianak.go.id

🌐 disperpusip.pontianak.go.id

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| DAFTAR ISI | 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 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM..... | 7 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 7 |
| BAB IV | 9 |
| ANALISIS HASIL SKM | 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 | 12 |
| KESIMPULAN | 12 |
| LAMPIRAN | 13 |
| 1. Kuisisioner | 13 |
| 2. Hasil Pengolahan Data..... | 15 |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM | 25 |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya | 26 |

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. Serta adanya pelibatan masyarakat 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 Pemerintah 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 elaborasi 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 administrasi 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. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 Periode 1 Juli 2025 - 30 September 2025 dengan rincian sebagai berikut:

| NO | KEGIATAN | WAKTU PELAKSANAAN | JUMLAH HARI KERJA |
|----|------------------------------------|---------------------|-------------------|
| 1 | Persiapan | Juli 2025 | 3 |
| 2 | Pengumpulan Data | Juli-September 2025 | 77 |
| 3 | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | September 2025 | 5 |
| 4 | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | September 2025 | 5 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak dalam periode tersebut adalah sebanyak 260 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 155 orang.

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 10 | 10 | 15 | 14 | 20 | 19 |
| 25 | 24 | 30 | 28 | 35 | 32 |
| 40 | 36 | 45 | 40 | 50 | 44 |
| 55 | 48 | 60 | 52 | 65 | 56 |
| 70 | 59 | 75 | 63 | 80 | 66 |
| 85 | 70 | 90 | 73 | 95 | 76 |
| 100 | 80 | 110 | 86 | 120 | 92 |
| 130 | 97 | 140 | 103 | 150 | 108 |
| 160 | 113 | 170 | 118 | 180 | 123 |
| 190 | 127 | 200 | 132 | 210 | 136 |
| 220 | 140 | 230 | 144 | 240 | 148 |
| 250 | 152 | 260 | 155 | 270 | 159 |
| 280 | 162 | 290 | 165 | 300 | 169 |
| 320 | 175 | 340 | 181 | 360 | 186 |
| 380 | 191 | 400 | 196 | 420 | 201 |
| 440 | 205 | 460 | 210 | 480 | 214 |
| 500 | 217 | 550 | 226 | 600 | 234 |
| 650 | 242 | 700 | 248 | 750 | 254 |
| 800 | 260 | 850 | 265 | 900 | 269 |
| 950 | 274 | 1000 | 278 | 1100 | 285 |
| 1200 | 291 | 1300 | 297 | 1400 | 302 |
| 1500 | 306 | 1600 | 310 | 1700 | 313 |
| 1800 | 317 | 1900 | 320 | 2000 | 322 |
| 2200 | 327 | 2400 | 331 | 2600 | 335 |
| 2800 | 338 | 3000 | 341 | 3500 | 346 |
| 4000 | 351 | 4500 | 354 | 5000 | 357 |
| 6000 | 361 | 7000 | 364 | 8000 | 367 |
| 9000 | 368 | 10000 | 370 | 15000 | 375 |

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 155 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE | |
|----|---------------|-----------------------|---------|------------|------|
| 1 | JUMLAH | - | 155 | 0% | |
| 2 | JENIS KELAMIN | LAKI-LAKI | 74 | 47.7% | |
| 3 | | Perempuan | 81 | 52.3% | |
| 4 | PENDIDIKAN | SMP | 7 | 4.5% | |
| 5 | | SMA | 56 | 36.1% | |
| 6 | | DIII | 33 | 21.3% | |
| 7 | | S1 | 58 | 37.4% | |
| 8 | | S2 | 1 | 0.6% | |
| 9 | | PEKERJAAN | ASN | 8 | 5.2% |
| 10 | | | LAINNYA | 8 | 5.2% |
| 11 | | MENGURUS RUMAH TANGGA | 8 | 5.2% | |
| 12 | | PELAJAR/MAHASISWA | 111 | 71.6% | |
| 13 | | SWASTA | 18 | 11.6% | |
| 14 | | WIRAUSAHA | 2 | 1.3% | |

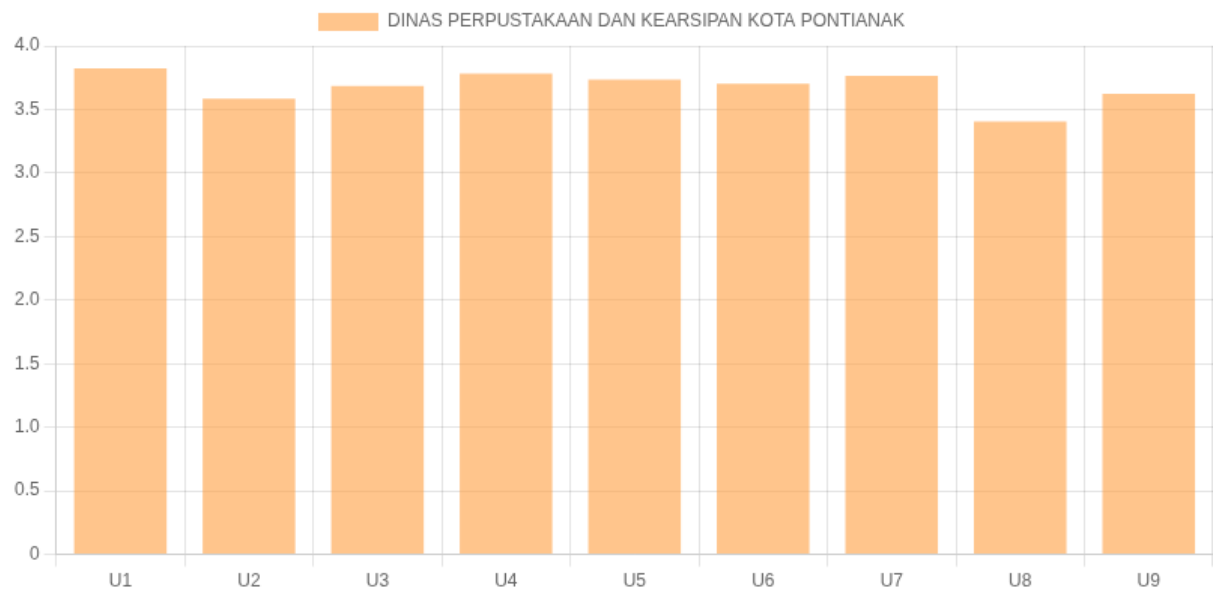
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi SKM Pemerintah Kota Pontianak dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Detail Nilai SKM Per Unsur

| | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM PER UNSUR | 3.84 | 3.61 | 3.71 | 3.80 | 3.76 | 3.72 | 3.79 | 3.43 | 3.64 |
| | 5 | 3 | | 6 | 1 | 9 | 4 | 2 | 5 |
| KATEGORI | A | A | A | A | A | A | A | B | A |
| IKM UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN | 92.505 (A / Sangat Baik) | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur Pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu :

| | | |
|---|--------------------|-------|
| 1 | PERSYARATAN | 3.845 |
| 2 | BIAYA/TARIF | 3.806 |
| 3 | PERILAKU PELAKSANA | 3.794 |

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :

| | | |
|---|---|-------|
| 1 | SARANA DAN PRASARANA | 3.432 |
| 2 | SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR | 3.613 |
| 3 | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN | 3.645 |

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 :

- Beberapa komputer tidak bisa digunakan di perpustakaan umum kota, mohon diperhatikan lagi
- Tolong banyakin buku novel dan komik populer
- Semoga lebih disiplin lagi perihal jam buka tutupnya terutama yang di rumah baca.

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

1. Sarana dan Prasarana
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Layanan Rumah Baca

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 Peningkatan Sarana dan Prasarana. 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 | UNSUR | PROGRAM / KEGIATAN | TW I | TW II | TW III | TW IV | PENANGGUNG JAWAB |
|----|---|--|------|-------|--------|-------|---------------------|
| 1 | SARANA DAN PRASARANA | Melakukan monitoring berkala pada komputer layanan dan memprioritaskan pengadaan koleksi buku populer (novel dan komik). | | | | √ | Bidang Perpustakaan |
| 2 | SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR | Meningkatkan pengawasan dan kedisiplinan petugas terhadap jam operasional layanan, khususnya di Rumah Baca. | | | | √ | Bidang Perpustakaan |
| 3 | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN | Melakukan rekapitulasi dan evaluasi rutin terhadap seluruh saran dan kritik yang masuk untuk merumuskan solusi jangka panjang. | | | | √ | Bidang Perpustakaan |

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 :

Trend Nilai IKM Tahun 2023 - 2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Tahun 2023 - 2025 pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 1 Juli 2025 - 30 September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 92.505. Nilai IKM Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 - 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Dan Prasarana dengan nilai 3.43, Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur dengan nilai 3.61 dan Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan dengan nilai 3.65.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan dengan nilai 3.85, Biaya/tarif dengan nilai 3.81 dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.79.

Pontianak, 3 Oktober 2025

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kota Pontianak



Hj. RENDRAYANI, S.STP, M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

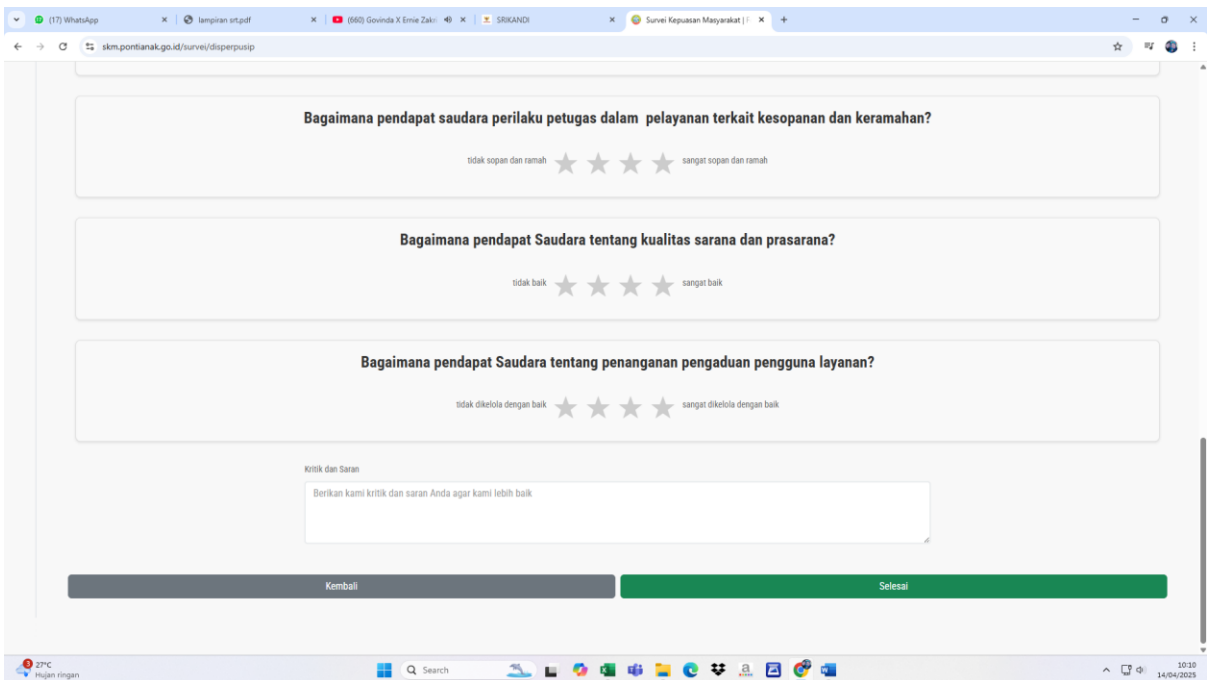
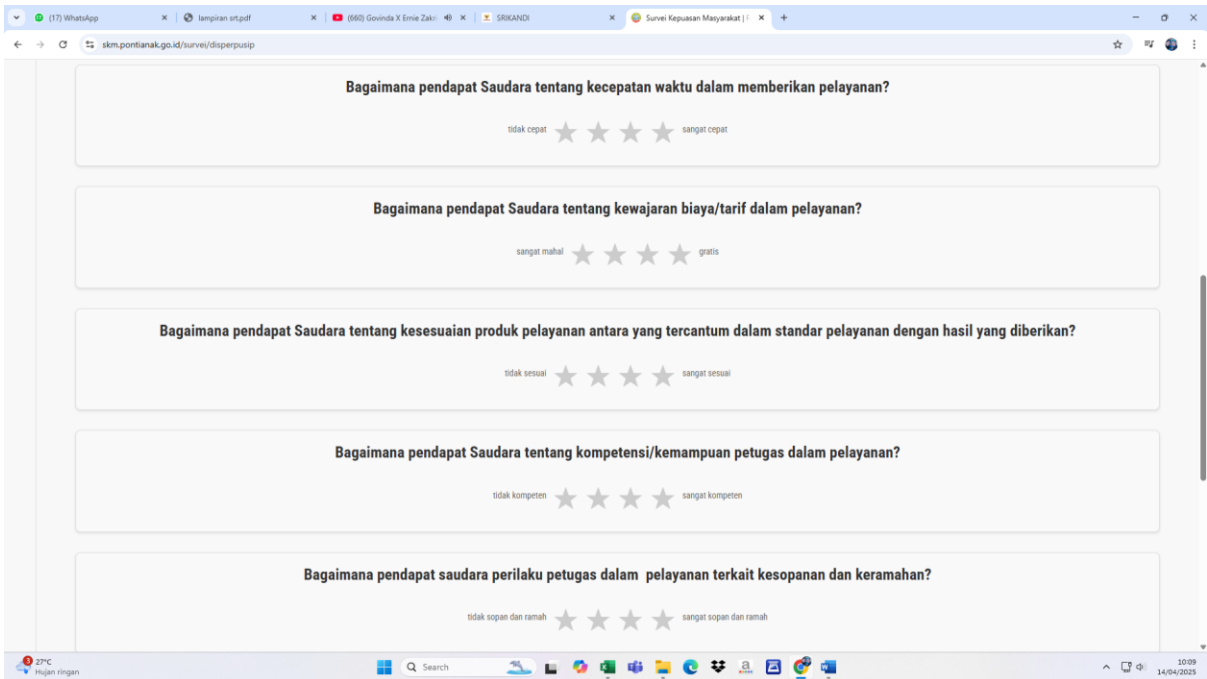
NIP 197806241997032004

LAMPIRAN

1. Kuisisioner

The screenshot shows the registration page for the 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK'. The header features the SKM logo and the slogan 'BerAKHLAK # bangga melayani bangsa'. The main content area is titled 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK'. Below this is a form titled 'Informasi Responden' with the following fields: 'Usia' (with a 'Masukkan Usia' input and a 'Tahun' button), 'Jenis Kelamin' (with radio buttons for 'Laki-Laki' and 'Perempuan'), 'Pendidikan' (with a 'Pilih Pendidikan' dropdown), and 'Pekerjaan' (with a 'Pilih Pekerjaan' dropdown). At the bottom of the form are two buttons: 'Kembali' and 'Lanjut'.

The screenshot shows the evaluation page for the 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK'. The header is identical to the registration page. The main content area is titled 'Survey Kepuasan Masyarakat'. It contains two evaluation questions, each with a 5-star rating scale: '1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?' and '2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?'. The rating scales are currently empty, with 'tidak sesuai' and 'sangat sesuai' labels at the ends.



2. Hasil Pengolahan Data

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK

Jenis Layanan :
Jumlah Target Responden :

Perpustakaan
155 Orang

| No | Usia | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya? | Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? | Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pelayanan? |
|----|------|---------------|------------|-----------------------|--|---|--|---|---|--|--|---|--|
| 1 | 36 | Perempuan | S1 | MENGURUS RUMAH TANGGA | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 16 | Laki-laki | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 17 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 15 | Perempuan | SMP | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 30 | Perempuan | S1 | LAINNYA | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 6 | 26 | Laki-laki | S1 | LAINNYA | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 7 | 22 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|-----------|-----|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | 19 | Laki-laki | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 9 | 33 | Perempuan | S1 | MENGURUS RUMAH TANGGA | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 10 | 21 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 11 | 20 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 12 | 24 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 13 | 19 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 22 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 20 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 16 | 14 | Perempuan | SMP | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 17 | 18 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 18 | 16 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 17 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 20 | 15 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 21 | 18 | Laki-laki | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 22 | 21 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|-----------|------|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | 25 | Perempuan | S1 | LAINNY A | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 19 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHAS ISWA | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 19 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHAS ISWA | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 26 | 20 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHAS ISWA | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 27 | 14 | Perempuan | SMP | PELAJAR /MAHAS ISWA | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 28 | 20 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHAS ISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 48 | Laki-laki | S1 | PELAJAR /MAHAS ISWA | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 28 | Perempuan | SMA | LAINNY A | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 18 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHAS ISWA | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 23 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHAS ISWA | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 33 | 26 | Laki-laki | S1 | LAINNY A | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 34 | 15 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHAS ISWA | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 35 | 24 | Perempuan | S1 | LAINNY A | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 36 | 18 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHAS ISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 47 | Perempuan | DIII | PELAJAR /MAHAS ISWA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 20 | Laki-laki | S1 | PELAJAR /MAHAS ISWA | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 39 | 19 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHAS ISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|-----------|------|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 40 | 20 | Laki-laki | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 40 | Laki-laki | S1 | SWASTA | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 42 | 32 | Perempuan | S1 | LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 19 | Laki-laki | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 44 | 21 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 31 | Perempuan | DIII | LAINNYA | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 46 | 19 | Perempuan | DIII | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 47 | 18 | Laki-laki | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 48 | 17 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 49 | 35 | Laki-laki | SMA | MENGURUS RUMAH TANGGA | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 29 | Perempuan | DIII | LAINNYA | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 51 | 20 | Laki-laki | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 26 | Perempuan | S1 | LAINNYA | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 53 | 16 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 17 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 17 | Laki-laki | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|-----------|------|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 56 | 21 | Laki-laki | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 41 | Perempuan | SMA | SWASTA | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 21 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 19 | Perempuan | SMA | LAINNYA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 60 | 16 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 23 | Perempuan | DIII | LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 32 | Perempuan | DIII | SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 63 | 20 | Perempuan | S1 | LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 24 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 17 | Perempuan | DIII | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 35 | Perempuan | DIII | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 32 | Perempuan | DIII | LAINNYA | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 24 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 21 | Perempuan | DIII | WIRAUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 17 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 32 | Laki-laki | S1 | WIRAUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 40 | Laki-laki | SMA | SWASTA | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 14 | Perempuan | SMP | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|-----------|------|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 74 | 19 | Laki-laki | DIII | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 30 | Laki-laki | S1 | LAINNYA | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 24 | Laki-laki | S1 | SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 18 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 17 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 34 | Perempuan | S1 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 18 | Laki-laki | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 16 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 21 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 16 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 26 | Laki-laki | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 21 | Perempuan | DIII | SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 20 | Laki-laki | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 15 | Perempuan | SMP | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 23 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 20 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 23 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

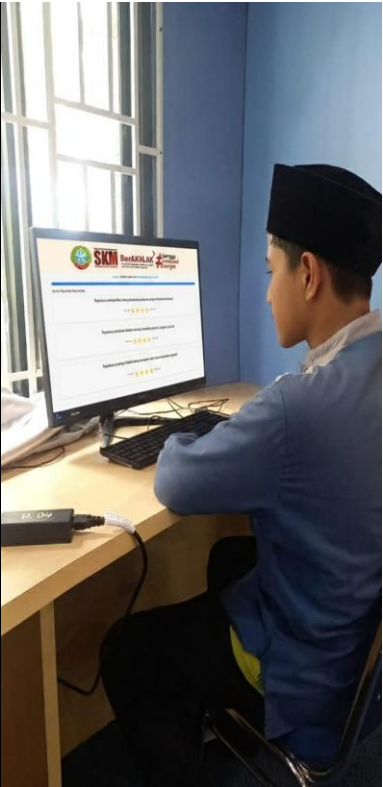
| | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|-----------|-----|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 91 | 28 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 21 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 93 | 18 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 25 | Perempuan | S1 | SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 95 | 14 | Perempuan | SMP | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 21 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 27 | Laki-laki | S1 | WIRAU SUSAHA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | 20 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 16 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 40 | Perempuan | S1 | MENGURUS RUMAH TANGGA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | 32 | Perempuan | S1 | MENGURUS RUMAH TANGGA | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 102 | 12 | Perempuan | SD | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 28 | Laki-laki | S1 | SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 20 | Laki-laki | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 105 | 25 | Perempuan | S1 | LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|-----------|------|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 106 | 14 | Laki-laki | SMP | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 107 | 21 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 17 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 21 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 110 | 18 | Laki-laki | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 111 | 19 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 15 | Laki-laki | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | 19 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 20 | Perempuan | DIII | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 115 | 15 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 116 | 22 | Perempuan | DIII | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 117 | 15 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 27 | Laki-laki | DIII | SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 119 | 20 | Laki-laki | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 120 | 30 | Perempuan | S1 | SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 121 | 21 | Laki-laki | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|-----------|------|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 122 | 16 | Laki-laki | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 123 | 20 | Laki-laki | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 124 | 14 | Laki-laki | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 125 | 17 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 126 | 25 | Perempuan | S1 | LAINNYA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 127 | 17 | Laki-laki | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 128 | 21 | Perempuan | DIII | SWASTA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 129 | 48 | Laki-laki | SMA | LAINNYA | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 130 | 20 | Laki-laki | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 131 | 17 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 132 | 45 | Perempuan | SMA | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 133 | 45 | Perempuan | SMA | ASN | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |
| 134 | 45 | Laki-laki | S1 | PNS | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 135 | 55 | Laki-laki | S1 | ASN | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 136 | 42 | Perempuan | S1 | ASN | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 137 | 42 | Perempuan | SMA | ASN | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 138 | 54 | Perempuan | S1 | ASN | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 139 | 39 | Perempuan | S1 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 140 | 47 | Perempuan | S1 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 141 | 32 | Laki-laki | S1 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|----|-----------|------|-----------------------|---|---|---|---|-----|-------|---|---|---|
| 142 | 52 | Perempuan | S1 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 143 | 55 | Laki-laki | S1 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 144 | 54 | Laki-laki | S2 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 145 | 45 | Perempuan | S1 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 146 | 53 | Perempuan | SMA | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 147 | 43 | Perempuan | DIII | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 148 | 32 | Laki-laki | S2 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | 43 | Laki-laki | S1 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | 52 | Perempuan | SMA | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 151 | 50 | Laki-laki | DIII | ASN | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 152 | 49 | Perempuan | S1 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 153 | 17 | Perempuan | SMA | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 154 | 50 | Laki-laki | S1 | ASN | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 155 | 23 | Perempuan | S1 | PELAJAR /MAHASISWA | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| SKM Unit Pelayanan | | | | | | | | | **) | 92,50 | | | |

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan

menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak periode 01 April 2025 - 30 Juni 2025 (Triwulan II) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 01 April 2025 - 30 Juni 2025

| No | Unsur | Nilai |
|----|--|--------------|
| 1 | Persyaratan | 3,675 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3,467 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3,760 |
| 4 | Biaya/Tarif | 3,744 |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,691 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3,681 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3,830 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,514 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3,811 |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan

ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

| No | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|---|---|-------|------|-------------------------------------|------|---------------------|
| | | | TW 1 | TW 2 | TW 3 | TW 4 | |
| 1 | SARANA DAN PRASARANA | Peningkatan layanan jaringan internet, stopkontak, dan kursi. | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | Bidang Perpustakaan |
| 2 | SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR | Peningkatan disiplin dan informasi jam operasional layanan. | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | Bidang Perpustakaan |
| 3 | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN | Evaluasi dan percepatan proses pengadaan koleksi buku baru. | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | Bidang Perpustakaan |

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/ Hambatan |
|----|---|--|---|--|---------------------|
| 1 | Peningkatan layanan jaringan internet, stopkontak, dan kursi. | Sudah | Telah dilakukan penambahan bandwidth untuk meningkatkan kecepatan internet, serta pemasangan titik stopkontak baru di area baca. Selain itu, telah dilaksanakan pengadaan kursi yang lebih nyaman untuk menunjang kenyamanan pemustaka. |  | - |

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/ Hambatan |
|----|---|--|--|---|---------------------|
| 2 | Peningkatan disiplin dan informasi jam operasional layanan. | Sudah | Telah dilaksanakan pengarahan rutin kepada petugas untuk meningkatkan kedisiplinan dalam menaati jam layanan. Informasi jam operasional juga telah diperbarui dan disosialisasikan kembali melalui media informasi yang ada. |   | - |
| 3 | Evaluasi dan percepatan proses pengadaan koleksi buku baru. | Sudah | Telah dilakukan evaluasi alur pengadaan koleksi berdasarkan masukan dari pengguna. Hasil evaluasi digunakan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pengadaan buku-buku baru yang sesuai dengan minat masyarakat. |   | - |

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - (Semua rencana tindak lanjut telah ditindaklanjuti)
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

| No | RTL | Strategi Penyelesaian | Target Waktu Penyelesaian | Penanggung Jawab | Stakeholder Terkait |
|----|---|---|---------------------------|---------------------|---|
| 1 | Peningkatan layanan jaringan internet, stopkontak, dan kursi. | Dilakukan penambahan bandwidth untuk meningkatkan kecepatan internet, serta pemasangan titik stopkontak baru di area baca. Selain itu, telah dilaksanakan pengadaan kursi yang lebih nyaman untuk menunjang kenyamanan pemustaka. | 30 September 2025 | Bidang Perpustakaan | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak |
| 2 | Peningkatan disiplin dan informasi jam operasional layanan. | Dilaksanakan pengarahan rutin kepada petugas untuk meningkatkan kedisiplinan dalam | 30 September 2025 | Bidang Perpustakaan | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak |

| | | | | | |
|---|---|--|-------------------|---------------------|---|
| | | menaati jam layanan. Informasi jam operasional juga telah diperbarui dan disosialisasikan dengan | | | |
| 3 | Evaluasi dan percepatan proses pengadaan koleksi buku baru. | Dilakukan evaluasi alur pengadaan koleksi berdasarkan masukan dari pengguna. Hasil evaluasi digunakan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pengadaan buku-buku baru yang sesuai dengan minat masyarakat. | 30 September 2025 | Bidang Perpustakaan | Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak |

Pontianak, 03 Oktober 2025

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak

Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pontianak



Hj. RENDRAYANI, S.STP, M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 197806241997032004