



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA PONTIANAK**

TRIWULAN 1 TAHUN 2025



Lokasi

📍 Jalan Aliyang No.7 B pontianak

Hubungi Kami

☎ 0561-8102060, 08115700460

📍 disperpusip@pontianak.go.id

🌐 disperpusip.pontianak.go.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
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
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.....	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	34
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	37

KATA PENGANTAR

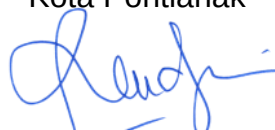
Rasa syukur yang takterhingga kami panjatkan keHadirat Allah SWT, atas perkenan-Nya yang memberikan kekuatan kepada kami untuk dapat menyelesaikan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 mulai dari tahap perencanaan hingga pelaporan.

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 92,00. 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 I Tahun 2025 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, 03 April 2025
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kota Pontianak



Hi. RENDRAYANI, S.STP, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
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 mengamalkan 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 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	Januari 2025	3
2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2025	77
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	5

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2025	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 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak dalam kurun waktu pengumpulan data adalah sebanyak 334 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 334 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

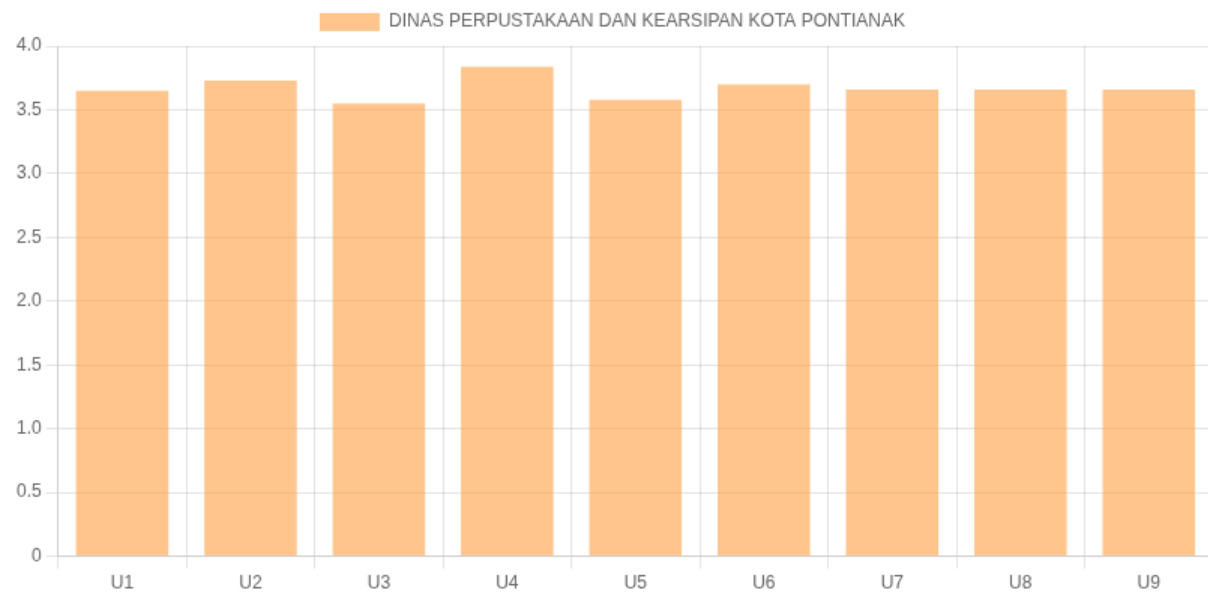
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JUMLAH	-	334	0%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	119	35.6%
3		Perempuan	215	64.4%
4	PENDIDIKAN	SD	1	0.3%
5		SMP	10	3.0%
6		SMA	112	33.5%
7		DIII	38	11.4%
8		S1	169	50.6%
9		S2	4	1.2%
10	PEKERJAAN	ASN	30	9.0%
11		LAINNYA	49	14.7%
12		MENGURUS RUMAH TANGGA	10	3.0%
13		PELAJAR/MAHASISWA	198	59.3%
14		PNS	1	0.3%
15		POLRI	2	0.6%
16		SWASTA	35	10.5%
17		TNI	1	0.3%
18		WIRAUUSAHA	8	2.4%

3.2 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
IKM PER UNSUR	3.659	3.743	3.557	3.847	3.59	3.707	3.674	3.671	3.674
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN	91.914 (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	BIAYA/TARIF	3.847
2	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	3.743
3	KOMPETENSI PELAKSANA	3.707

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :

1	WAKTU PENYELESAIAN	3.557
2	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3.59
3	PERSYARATAN	3.659

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 :

- Diharapkan koleksi buku referensi ilmu pengetahuan untuk jenjang pendidikan tinggi bisa bertambah lebih banyak dan lebih terbaru. Diharapkan adanya rak khusus untuk koleksi buku fiksi seperti novel, karena beberapa koleksi buku fiksi terbaru dengan yang lama berada pada rak yang berbeda
- Lebih cepat dan efisien dlm memberikan pelayanan
- Perlu ada program motivasi seperti reward reward tertentu

Juga diadakan event berkala seperti kelas parenting dari bedah buku , atau kelas cerita untuk anak anak

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

1. Jangka Waktu yang ada dirasa pemustaka kurang lama dari waktu yang tersedia.
2. Sampai saat ini Produk spesifikasi jenis layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak telah sesuai dengan ketentuan Perpustakaan Nasional RI.
3. Persyaratan yang telah dilaksanakan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur .

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:

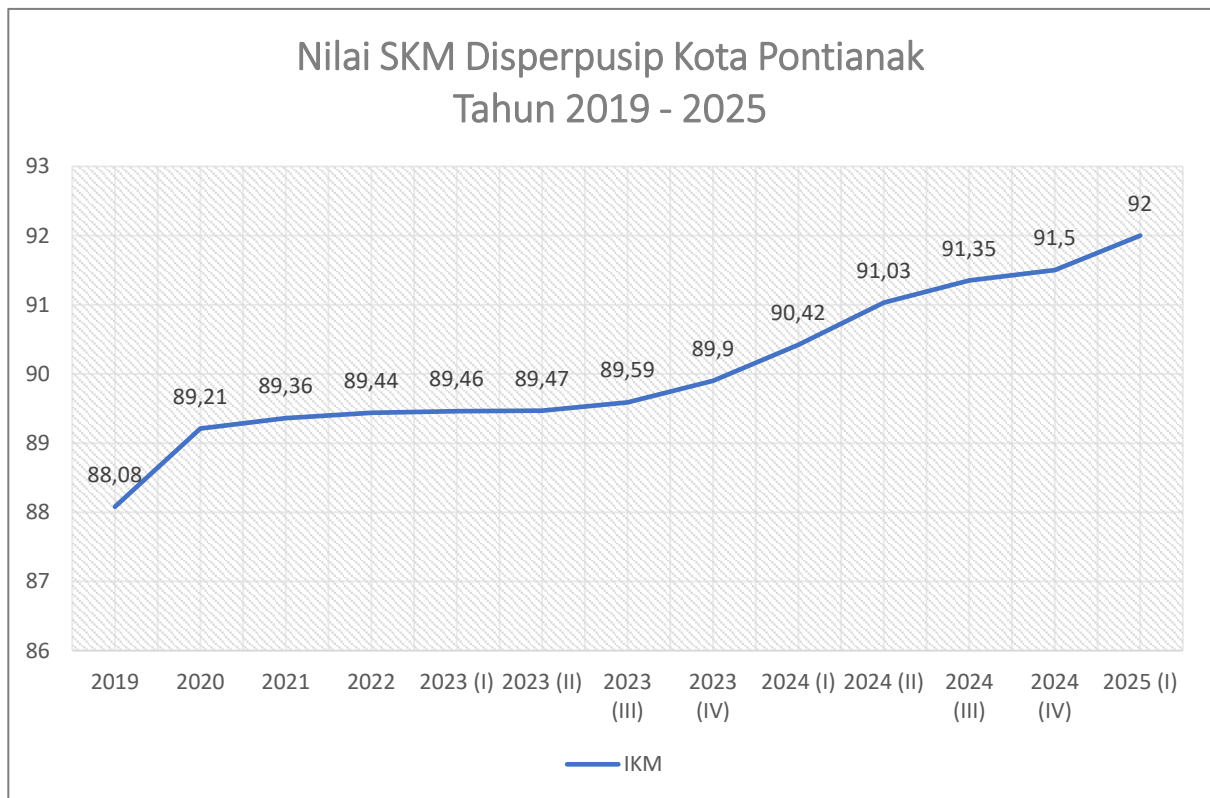
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
1	Jangka Waktu	1. Untuk meningkatkan motivasi pemustaka dalam mencapai tujuan literatasi dengan efektif waktu sudah terjadwal layanan di luar hari kerja yakni hari sabtu dan minggu		√			Bidang Perpustakaan

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
2	Produk Spesifikasi Jenis layanan	1. Sebagai bentuk dalam memenuhi kebutuhan kepuasan kepada pemustaka sudah jelas sesuai dalam standar pelayanan		√			Bidang Perpustakaan
3	Persyaratan	1. Mengikuti Standar Operasional Prosedur dalam pengurusan jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administrasi		√			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 :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2025 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 1 Januari 2025 - 31 Maret 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 91.914. 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 Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.56, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.59 dan Persyaratan dengan nilai 3.66.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3.85, Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur dengan nilai 3.74 dan Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.71.

Pontianak, 3 April 2025

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kota Pontianak



Hj. RENDRAYANI, S.STP, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197806241997032004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The screenshot shows the SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) form for the Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak. The header includes the SKM logo, the text "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT", and the slogan "BerAKHLAK? #bangga melayani bangsa". The form title is "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK". The "Informasi Responden" section contains fields for "Usia" (with a "Tahun" label), "Jenis Kelamin" (with radio buttons for "Laki-Laki" and "Perempuan"), "Pendidikan" (with a "Pilih Pendidikan" label), and "Pekerjaan" (with a "Pilih Pekerjaan" label). At the bottom of the form are two buttons: "Kembali" and "Lanjut".

The screenshot shows the SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) form for the Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak, displaying the survey questions. The header is identical to the previous screenshot. The form title is "SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK". The "Survey Kepuasan Masyarakat" section contains two questions: "Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?" and "Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?". Each question has a rating scale from "tidak sesuai" to "sangat sesuai" (for the first question) and "tidak mudah" to "sangat mudah" (for the second question).

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

tidak cepat ★ ★ ★ ★ sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

sangat mahal ★ ★ ★ ★ gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

tidak sesuai ★ ★ ★ ★ sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

tidak kompeten ★ ★ ★ ★ sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

tidak sopan dan ramah ★ ★ ★ ★ sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

tidak sopan dan ramah ★ ★ ★ ★ sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

tidak baik ★ ★ ★ ★ sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

tidak dikelola dengan baik ★ ★ ★ ★ sangat dikelola dengan baik

Kritik dan Saran

Berikan kami kritik dan saran Anda agar kami lebih baik

Kembali Selesai

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK

Jenis Layanan : Perpustakaan
Jumlah Target Responden : 334 Orang

No	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	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 perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pelayanan?
1	19	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	19	Pempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	21	Laki-laki	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	28	Pempuan	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	3	3
5	24	Pempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	22	Pempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	4	4	3	3	3	3	3
7	40	Pempuan	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	3	3
8	27	Pempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	41	Laki-laki	S1	POLRI	3	3	4	3	3	3	3	3	3

10	35	Pere mpua n	SMA	LAINNY A	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	28	Pere mpua n	S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	25	Pere mpua n	DIII	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	3	4	3	3	3	3	3
13	50	Laki- laki	S1	SWAST A	3	3	3	4	3	3	4	3	2
14	38	Laki- laki	DIII	LAINNY A	3	3	2	4	3	3	3	3	3
15	44	Pere mpua n	DIII	SWAST A	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	42	Pere mpua n	SMA	MENG URUS RUMA H TANGG A	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	29	Pere mpua n	DIII	WIRAU SAHA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
18	23	Laki- laki	SMA	LAINNY A	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	23	Pere mpua n	DIII	LAINNY A	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	36	Pere mpua n	SMA	LAINNY A	4	3	3	4	3	3	3	3	3
21	42	Laki- laki	SMA	SWAST A	4	4	3	4	3	3	4	3	3
22	29	Laki- laki	S1	TNI	3	4	3	4	3	3	3	3	3
23	20	Laki- laki	SMA	LAINNY A	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	26	Pere mpua n	S1	ASN	4	3	3	4	3	3	3	3	3
25	23	Pere mpua n	DIII	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	31	Pere mpua n	SMA	LAINNY A	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	52	Laki- laki	SMA	SWAST A	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	21	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	35	Pere mpua n	S1	SWAST A	4	4	3	4	3	4	4	3	4
30	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	3	3	4	4	3	3
31	27	Pere mpua n	SMA	LAINNY A	4	4	4	4	4	3	4	3	4

32	22	Pere mpua n	SMA	SWAST A	4	4	4	4	3	3	4	3	3
33	37	Laki- laki	DIII	LAINNY A	4	4	3	4	4	3	4	3	4
34	15	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	4	4	3	3	4	4	3
35	50	Laki- laki	SMA	SWAST A	4	4	4	4	3	3	3	3	4
36	40	Pere mpua n	SMA	MENG URUS RUMA H TANGG A	4	4	3	4	3	3	3	3	3
37	32	Laki- laki	DIII	LAINNY A	4	4	3	4	3	3	4	3	4
38	35	Laki- laki	S1	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	23	Pere mpua n	S1	LAINNY A	4	3	4	4	3	4	3	3	3
40	25	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	3	3	4	4	3	3	4	4	4
41	27	Laki- laki	S1	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	30	Laki- laki	SMA	WIRAU SAHA	4	3	4	4	3	3	4	4	4
43	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	19	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	40	Pere mpua n	S2	SWAST A	4	4	3	4	3	3	4	3	4
46	39	Pere mpua n	S1	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	25	Laki- laki	SMA	LAINNY A	3	4	4	4	4	4	4	3	4
48	27	Pere mpua n	DIII	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	3	4
49	20	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	3	3	4	4	4	3	3	4	3
50	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	4	3	4	4	4
51	19	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	4	4	4	3	4	3	3
52	22	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	3

53	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	21	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	3	3	4	4	4	3
55	21	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	3	4	3	4	3
56	21	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	3	4	4
57	38	Pere mpua n	S1	MENG URUS RUMA H TANGG A	4	3	4	3	4	3	4	3	4
58	20	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	3	4	4	4	3	4	3
60	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61	18	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62	20	Laki- laki	S1	LAINNY A	3	4	3	4	4	3	4	4	3
63	19	Laki- laki	DIII	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	19	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	3	3	4	3	4
65	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	3	4	4	4	4
66	18	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	4	4	4	4	4	4	4
67	18	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
68	22	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	31	Pere mpua n	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	31	Pere mpua n	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4

71	45	Pere mpua n	S1	ASN	4	4	4	4	3	3	4	3	3
72	53	Laki- laki	SMA	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	52	Pere mpua n	S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	55	Laki- laki	SMA	LAINNY A	3	3	3	4	3	4	3	3	4
75	43	Pere mpua n	S1	ASN	4	4	3	4	4	4	4	3	4
76	25	Pere mpua n	S1	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	3	4
77	20	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	3	4	4	3	3
78	21	Laki- laki	S1	SWAST A	4	4	3	4	4	4	4	4	4
79	18	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
80	23	Pere mpua n	SMA	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	44	Pere mpua n	DIII	WIRAU SAHA	3	3	4	4	4	4	4	3	3
82	19	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	20	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	3	4
84	22	Pere mpua n	S1	SWAST A	4	4	3	4	4	4	4	4	4
85	51	Pere mpua n	S1	SWAST A	3	4	3	4	3	3	4	3	3
86	17	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	18	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
88	17	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	4
89	16	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	26	Pere mpua n	DIII	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	4	4	3	4	4	3	4

91	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	28	Pere mpua n	DIII	LAINNY A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
93	21	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	4	3	4	4	3	4	3
94	22	Laki- laki	S1	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	3	4
95	25	Pere mpua n	S1	WIRAU SAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	18	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	4	3	4	3	4
97	26	Pere mpua n	S1	LAINNY A	4	3	3	4	4	3	4	3	3
98	44	Pere mpua n	SMA	MENG URUS RUMA H TANGG A	4	4	4	4	3	4	3	3	4
99	30	Laki- laki	S1	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	15	Laki- laki	SMP	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
101	20	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	4	4	4	3	4
102	39	Pere mpua n	S1	LAINNY A	4	3	3	4	4	3	3	3	3
103	24	Laki- laki	S1	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	3	4
104	20	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	4	4	4	3	4
105	19	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	4	4	4	3	4
106	38	Pere mpua n	S1	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	3	4
107	21	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	4	4	4	3	4
108	23	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	4	4	4	3	4
109	19	Laki- laki	SMA	WIRAU SAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	21	Laki- laki	DIII	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	4	4

111	29	Pere mpua n	DIII	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	35	Pere mpua n	SMA	MENG URUS RUMA H TANGG A	4	4	3	4	3	3	3	4	4
113	41	Laki- laki	S1	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	30	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	3	4	4	3	4
115	43	Laki- laki	SMA	SWAST A	3	3	2	4	3	3	3	2	3
116	34	Pere mpua n	S1	LAINNY A	4	4	3	4	3	4	3	3	3
117	39	Laki- laki	DIII	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	44	Pere mpua n	DIII	LAINNY A	4	4	4	4	4	3	3	3	3
119	35	Pere mpua n	S1	SWAST A	3	4	3	4	4	4	4	4	4
120	21	Laki- laki	DIII	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	33	Pere mpua n	S1	LAINNY A	4	4	4	4	3	3	3	4	4
122	27	Pere mpua n	DIII	LAINNY A	4	4	4	4	3	3	4	4	3
123	23	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	23	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	23	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	32	Pere mpua n	S1	LAINNY A	4	4	3	4	3	4	4	4	4
127	17	Pere mpua n	SMA	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	18	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	20	Pere mpua n	DIII	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	29	Laki- laki	S2	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4

131	23	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	3	3	4	3	4	3	3
132	22	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	4	3	4	3	3	4	4
133	18	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	3	4	4	3	3	4
134	23	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	3	3	3	4	4	4	4
135	22	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	4	4	4	4	4
136	18	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
137	18	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	3	4	3	3	4	4	4
138	16	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	3	4	3	4	3
139	22	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	4	3	4	3	4
140	35	Pere mpua n	S1	SWAST A	4	3	4	3	4	4	3	4	3
141	21	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	4	4	4	4	3	4	3
142	15	Pere mpua n	SMP	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	4	4	4	4	4	4	4
143	17	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	3	4	3	3	4	3	4	4
144	15	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	4	3	4	3	4	3	4
145	23	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	4
146	20	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	4	4	4	3	3
147	21	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	3	4	3	4	3	4	3	4
148	21	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3

149	23	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
150	24	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
151	21	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	4	3	4
152	23	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	4
153	23	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
154	22	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	4	3	4	3	4
155	23	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	3	3	3	3	4
156	35	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	27	Pere mpua n	S1	SWAST A	3	4	3	4	4	3	4	3	4
158	22	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	3	4	3	3	4	4	4
159	24	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	4	3	4	3	3	4	3
160	20	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
161	23	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	4	3	4	3	4	3	4
162	21	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	3	4	3	3	4	3	4	3
163	19	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
164	21	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	3	3	3	4	3
165	20	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	3	3	4	3	4	3
166	20	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3

167	22	Laki-laki	S1	PELAJARI/MAHASISWA	4	3	4	3	4	3	4	3	4
168	21	Perempuan	S1	PELAJARI/MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
169	22	Laki-laki	S1	PELAJARI/MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
170	21	Laki-laki	S1	PELAJARI/MAHASISWA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
171	22	Perempuan	S1	PELAJARI/MAHASISWA	3	4	3	3	3	4	3	4	4
172	22	Laki-laki	S1	PELAJARI/MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
173	22	Perempuan	S1	PELAJARI/MAHASISWA	3	4	3	4	3	3	4	3	4
174	22	Perempuan	S1	PELAJARI/MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	4
175	15	Laki-laki	SMP	PELAJARI/MAHASISWA	3	4	3	4	3	3	4	3	4
176	23	Perempuan	S1	PELAJARI/MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
177	16	Perempuan	SMA	PELAJARI/MAHASISWA	3	4	3	4	4	3	3	3	3
178	17	Perempuan	SMA	PELAJARI/MAHASISWA	3	3	4	3	4	4	4	3	4
179	21	Perempuan	S1	PELAJARI/MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	3	3
180	36	Perempuan	S1	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	3	4	3	4	3	4	3	4
181	16	Laki-laki	SMA	PELAJARI/MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
182	17	Perempuan	SMA	PELAJARI/MAHASISWA	3	4	3	3	4	3	3	4	3
183	15	Perempuan	SMP	PELAJARI/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

184	30	Pere mpua n	S1	LAINNY A	3	4	3	4	4	3	4	4	3
185	26	Laki- laki	S1	LAINNY A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
186	22	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	3	4	4	3	3	3
187	19	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	4	3	4	3	4
188	33	Pere mpua n	S1	MENG URUS RUMA H TANGG A	3	4	3	4	3	4	3	4	4
189	21	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
190	20	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	3	3	4	3	3	4
191	24	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	3	4	3	3	4	3	4	3
192	19	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	22	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	3	3
194	20	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
195	14	Pere mpua n	SMP	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	3	4	3	4	3	4
196	18	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	3	3	3	4	3	4	3
197	16	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	3	4	4	4
198	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	3	3	4	4	3	3	4	3	4
199	15	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	3	4	3	3	3	3	4	3
200	18	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
201	21	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	4	4	4	4	4	4	4

202	25	Pere mpua n	S1	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	19	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	3	4	4	4	4
204	19	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
205	20	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	3	4	3	4	4	3
206	14	Pere mpua n	SMP	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
207	20	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	48	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	3	3	4	4	4	4	4	4
209	28	Pere mpua n	SMA	LAINNY A	3	3	3	4	3	3	4	4	4
210	18	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	4	4	4	4	4	4	4
211	23	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	3	3	4	3	4	4
212	26	Laki- laki	S1	LAINNY A	3	4	3	4	3	4	3	4	4
213	15	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	4	3	4	3	4	3	3
214	24	Pere mpua n	S1	LAINNY A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
215	18	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	47	Pere mpua n	DIII	PELAJA R/MAH ASISW A	3	3	3	3	3	4	4	4	4
217	20	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	3	4	3	4	3	4
218	19	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
219	20	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	40	Laki- laki	S1	SWAST A	4	4	3	3	4	4	4	3	4

221	32	Pere mpua n	S1	LAINNY A	4	4	4	3	4	4	4	4	4
222	19	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	4	3	3	4	4	4	3
223	21	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	3	3	3	3	3	4	4	4
224	31	Pere mpua n	DIII	LAINNY A	3	3	4	4	4	4	4	3	3
225	19	Pere mpua n	DIII	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	3	3	4	3	4	4
226	18	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	3	3	4	3	4	4
227	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	3	4	3	4	3
228	35	Laki- laki	SMA	MENG URUS RUMA H TANGG A	4	3	4	4	4	4	4	4	4
229	29	Pere mpua n	DIII	LAINNY A	4	3	3	3	3	4	3	4	4
230	20	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	26	Pere mpua n	S1	LAINNY A	4	3	4	4	3	4	3	4	4
232	16	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	4	4	3	4	4	4	4
234	17	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	4	4	4	4	4	4	4
235	21	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	3	4	4	4	4
236	41	Pere mpua n	SMA	SWAST A	4	3	3	4	4	3	4	4	4
237	21	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	19	Pere mpua n	SMA	LAINNY A	3	3	3	4	3	4	3	3	4

239	16	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	23	Pere mpua n	DIII	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	32	Pere mpua n	DIII	SWAST A	4	4	4	4	4	4	3	4	3
242	20	Pere mpua n	S1	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	24	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	17	Pere mpua n	DIII	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	35	Pere mpua n	DIII	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	3	3	4	3	3	3
246	32	Pere mpua n	DIII	LAINNY A	4	4	3	4	4	3	4	4	4
247	24	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	21	Pere mpua n	DIII	WIRAU SAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	17	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	3	4	3	4	4	4	4	4	4
250	32	Laki- laki	S1	WIRAU SAHA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
251	40	Laki- laki	SMA	SWAST A	3	3	4	3	3	4	4	4	4
252	14	Pere mpua n	SMP	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	3	4	3	3	4	3	4
253	19	Laki- laki	DIII	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	30	Laki- laki	S1	LAINNY A	4	4	3	4	3	4	4	4	4
255	24	Laki- laki	S1	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	18	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	34	Pere mpua n	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	18	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4

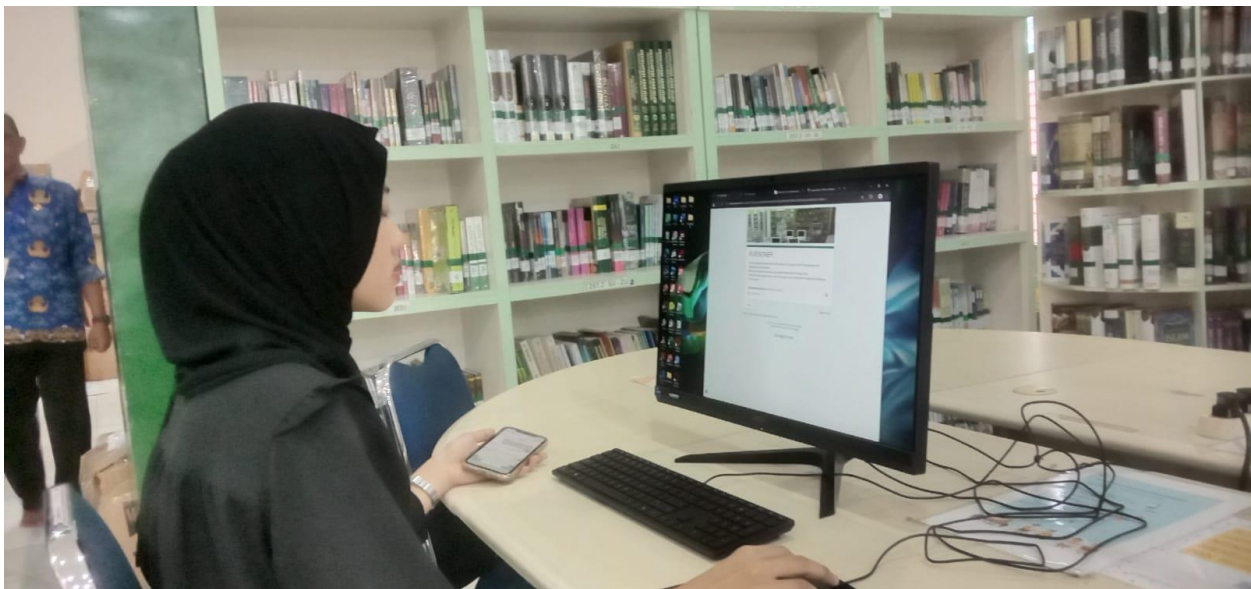
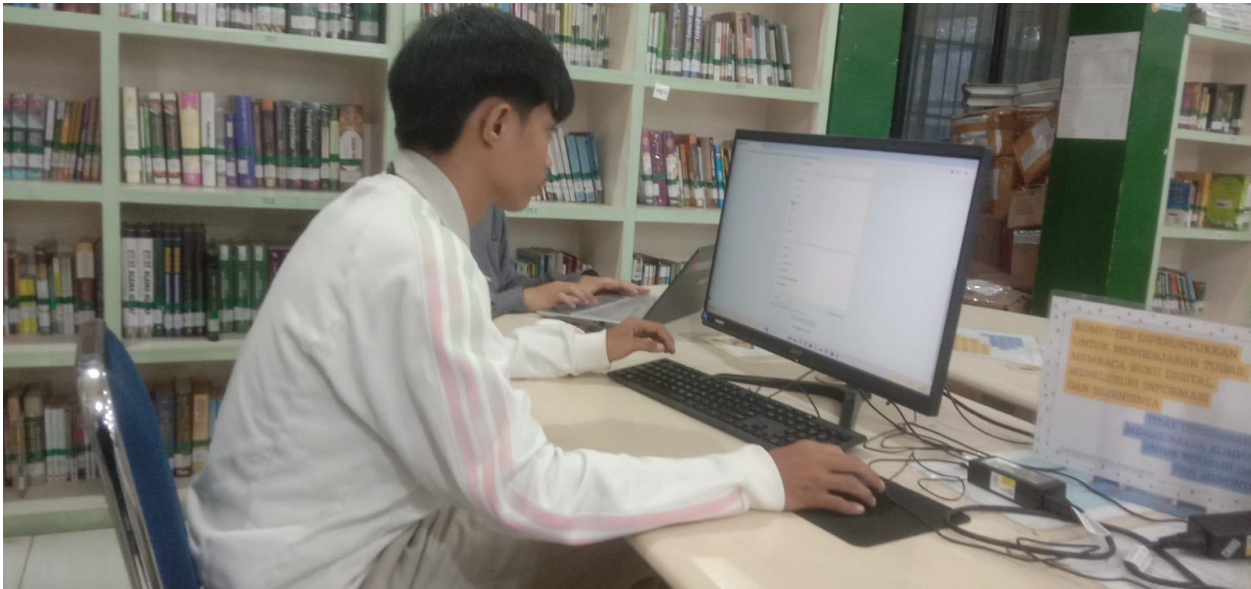
				ASISW A									
260	16	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	21	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	16	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	26	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	21	Pere mpua n	DIII	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	20	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	15	Pere mpua n	SMP	PELAJA R/MAH ASISW A	4	3	4	4	4	4	4	4	4
267	23	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	20	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	23	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	28	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	21	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	18	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	25	Pere mpua n	S1	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	14	Pere mpua n	SMP	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	21	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
276	27	Laki- laki	S1	WIRAU SAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	20	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4

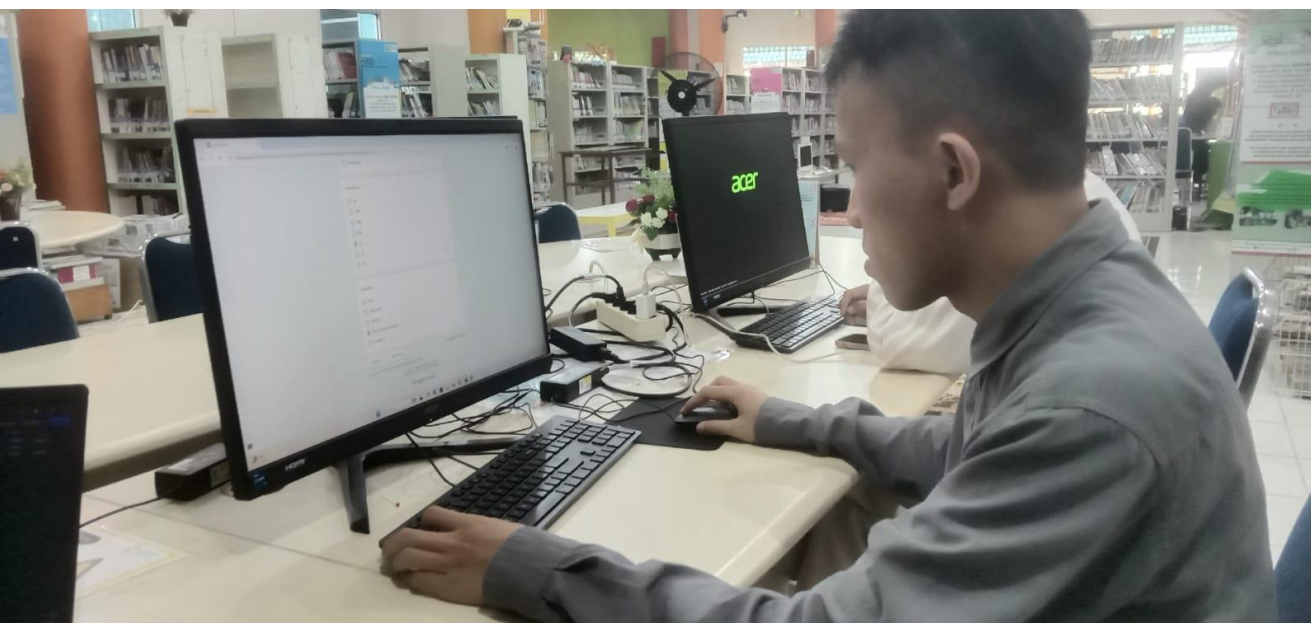
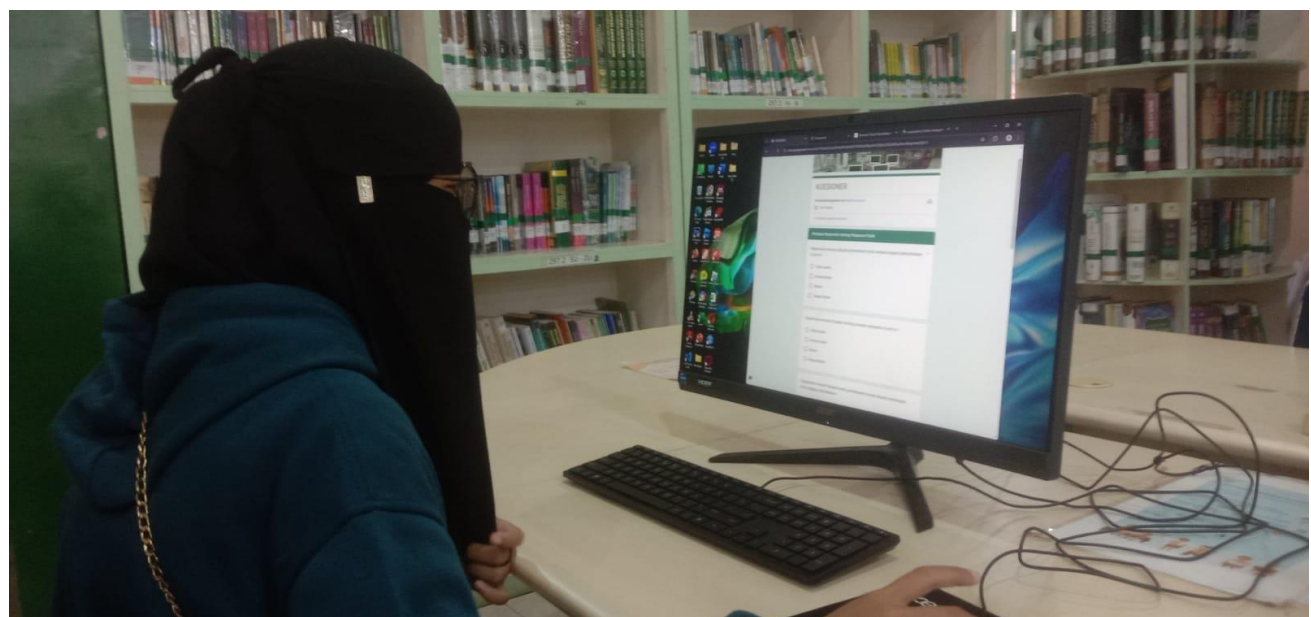
278	16	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	40	Pere mpua n	S1	MENG URUS RUMA H TANGG A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	32	Pere mpua n	S1	MENG URUS RUMA H TANGG A	4	4	3	4	4	4	4	4	4
281	12	Pere mpua n	SD	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	28	Laki- laki	S1	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	20	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	25	Pere mpua n	S1	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	14	Laki- laki	SMP	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	21	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	21	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	18	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	19	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	15	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	3	4	4	4	4	4	4
292	19	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	20	Pere mpua n	DIII	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	15	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	22	Pere mpua n	DIII	PELAJA R/MAH	4	4	4	4	4	4	4	4	4

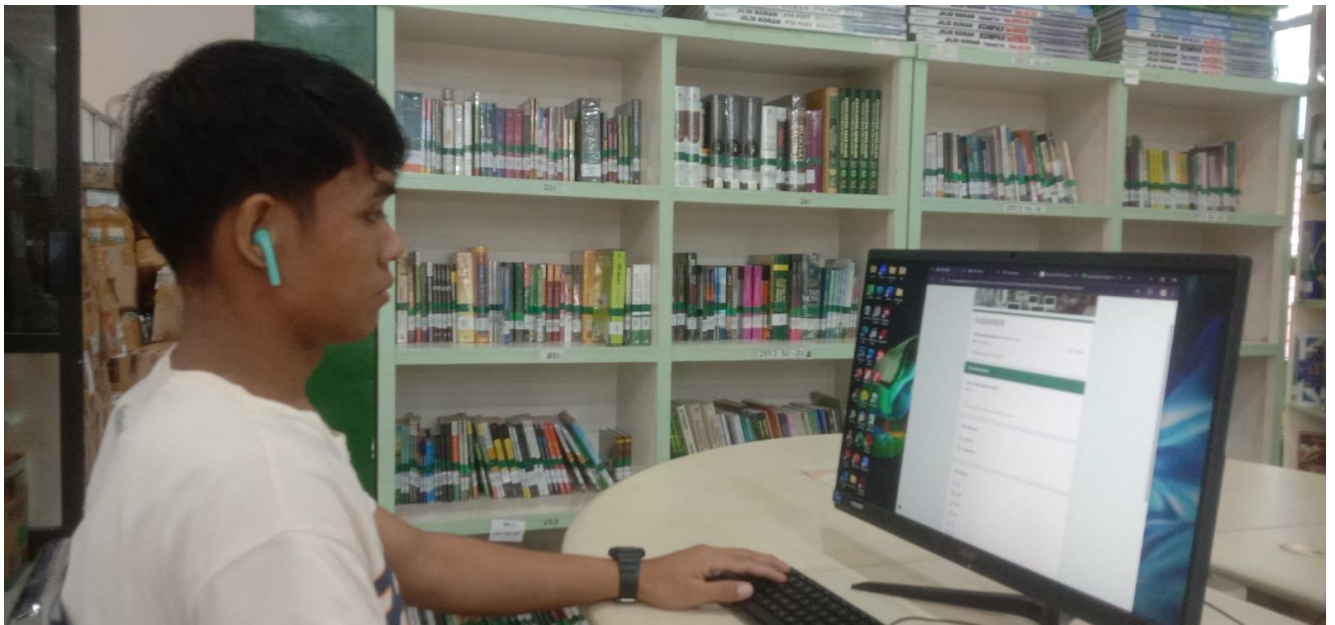
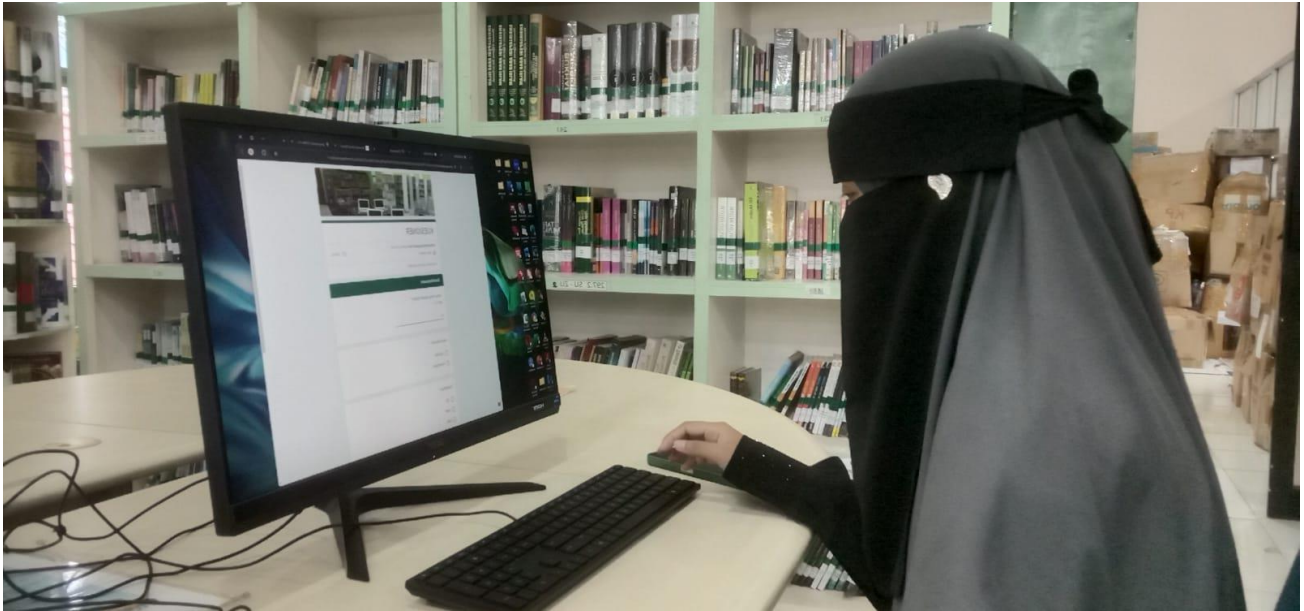
				ASISW A									
296	15	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	27	Laki- laki	DIII	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	20	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	30	Pere mpua n	S1	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	21	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	16	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	20	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	14	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	3	3	4	2	3	4	4	4	4
305	25	Pere mpua n	S1	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	17	Laki- laki	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	21	Pere mpua n	DIII	SWAST A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	48	Laki- laki	SMA	LAINNY A	3	4	4	4	3	3	4	3	3
309	20	Laki- laki	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	17	Pere mpua n	SMA	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	50	Laki- laki	S1	ASN	3	3	4	4	3	4	3	3	2
313	23	Pere mpua n	S1	PELAJA R/MAH ASISW A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	55	Laki- laki	S1	ASN	4	4	3	4	4	3	4	3	4

315	42	Pere mpua n	S1	ASN	4	3	3	4	3	3	3	4	3
316	42	Pere mpua n	SMA	ASN	3	4	3	4	4	3	4	4	4
317	54	Pere mpua n	S1	ASN	4	3	3	3	3	4	3	4	3
318	39	Pere mpua n	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	47	Pere mpua n	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	32	Laki- laki	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	52	Pere mpua n	S1	ASN	4	4	4	4	3	3	4	3	3
322	55	Laki- laki	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	54	Laki- laki	S2	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	45	Pere mpua n	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	53	Pere mpua n	SMA	ASN	3	3	3	4	4	3	4	3	3
326	43	Pere mpua n	DIII	ASN	4	4	4	4	4	4	3	3	4
327	32	Laki- laki	S2	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	43	Laki- laki	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	52	Pere mpua n	SMA	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
330	50	Laki- laki	DIII	ASN	4	3	3	4	4	3	4	3	4
331	49	Pere mpua n	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
332	45	Pere mpua n	SMA	ASN	4	3	4	3	4	4	4	4	4
333	45	Pere mpua n	SMA	ASN	4	3	4	3	4	4	4	4	4
334	45	Laki- laki	S1	PNS	4	4	4	4	3	3	4	4	4
SKM Unit Pelayanan								**)	92,00				

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM







4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

A. Deskripsi Rencana Tindak Lanjut

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak periode Triwulan IV Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2024

No	Unsur	Nilai
1	Persyaratan	94,65
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,08
3	Waktu Penyelesaian	86,55
4	Biaya/Tarif	95,30
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93,73
6	Kompetensi Pelaksana	94,53
7	Perilaku Pelaksana	93,45
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,18
9	Sarana dan Prasarana	88,40

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

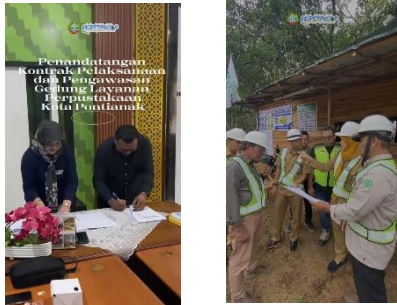
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab	
			TW I 2025	T W II	T W III		TW IV
1	Sarana dan Prasarana	1. Berdasarkan informasi dari Bappeda Kota Pontianak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak masuk dalam prioritas DAK Fisik Tahun Anggaran 2025 2. Pembuatan ruang bermain anak (pojok bermain anak) sebagai salah satu sarana penunjang Pusat Informasi Sahabat Anak	√ √				Sub Bagian Umum dan Aparatur
2	Kompetensi	1. Latar belakang pendidikan pengelola perpustakaan sebagian besar tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dikarenakan terbatasnya penerimaan pegawai	√				Bidang Perpustakaan

No .	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2025	T W II	T W III	TW IV	
		dengan latar belakang pendidikan S1 Perpustakaan maupun D4 Kearsipan					

B. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Berdasarkan informasi dari Bappeda Kota Pontianak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak masuk dalam prioritas DAK Fisik Tahun Anggaran 2025	DAK Fisik Tahun Anggaran 2025 untuk pembangunan gedung layanan perpustakaan yang baru sesuai dengan standar nasional , guna mengatasi kendala luas ruang layanan yang masih terbatas		-
2.	Pembuatan ruang bermain anak (pojok bermain anak) sebagai salah satu sarana penunjang Pusat Informasi Sahabat Anak	Pembuatan ruang bermain anak (pojok bermain anak).		-
3.	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	Melaksanakan coaching dan mentoring/transfer pengetahuan antar pegawai yang lebih menguasai tupoksi. Mengikut sertakan Arsiparis pada Pelatihan/Bimtek yang dilaksanakan oleh ANRI secara online		-

C. KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pontianak telah menindaklanjuti sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Pontianak, 3 April 2025

Kepala Dinas Perpustakaan dan
Kearsipan Kota Pontianak



Hj. RENDRAYANI, S.STP, M.Si
NIP. 19780624 199703 2 004