



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA PONTIANAK**

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN 2 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	1
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	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuisisioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	26
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	33

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 disebarkan 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 April 2025 - 30 September 2025 dengan rincian sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1	Persiapan	April 2025	3
2	Pengumpulan Data	April-Juni 2025	77
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 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 1800 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 317 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 317 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JUMLAH	-	317	0%
2	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	159	50.2%
3		Perempuan	158	49.8%
4	PENDIDIKAN	SD	2	0.6%
5		SMP	7	2.2%
6		SMA	100	31.5%
7		DIII	57	18.0%
8		S1	149	47.0%
9		S2	2	0.6%
10	PEKERJAAN	ASN	28	8.8%
11		LAINNYA	21	6.6%
12		MENGURUS RUMAH TANGGA	28	8.8%
13		PELAJAR/MAHASISWA	168	53.0%
14		SWASTA	59	18.6%
15		WIRAUSAHA	13	4.1%

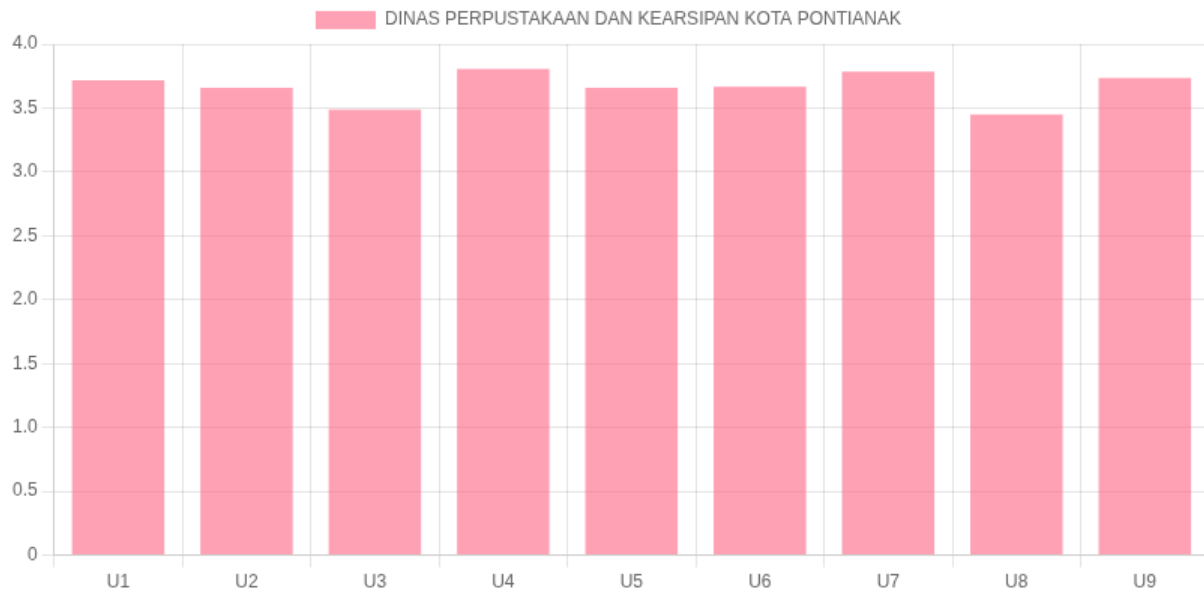
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.74	3.68	3.51	3.83	3.67	3.69	3.81	3.46	3.76
	4	1	4		5	1	1	7	
KATEGORI	A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN	92.055 (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	3.83
2	PERILAKU PELAKSANA	3.811
3	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3.76

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :

1	SARANA DAN PRASARANA	3.467
2	WAKTU PENYELESAIAN	3.514
3	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	3.675

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 :

- Mohon percepat proses pengadaan buku-buku baru dan tingkatkan kapasitas WiFi untuk kenyamanan semua pengunjung.
- "Pelayanan petugas sudah memuaskan. Namun untuk kenyamanan pengunjung, mohon dapat dipertimbangkan penambahan fasilitas seperti stopkontak di setiap meja baca dan pengadaan kursi yang lebih nyaman untuk membaca dalam waktu lama.
- Mohon agar jam buka dan tutup ditegakkan dengan lebih disiplin sesuai jadwal yang tertera, untuk menghargai waktu pengunjung yang datang tepat waktu.

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

1. Fasilitas sarana dan prasarana penunjang yang perlu ditingkatkan
2. Keluhan pengguna layanan yang meminta agar jam buka dan tutup perpustakaan ditegakkan lebih disiplin sesuai jadwal untuk menghargai waktu pengunjung.
3. Masukan dari pengguna layanan yang meminta agar proses pengadaan buku-buku baru dapat dipercepat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 Tes. 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:

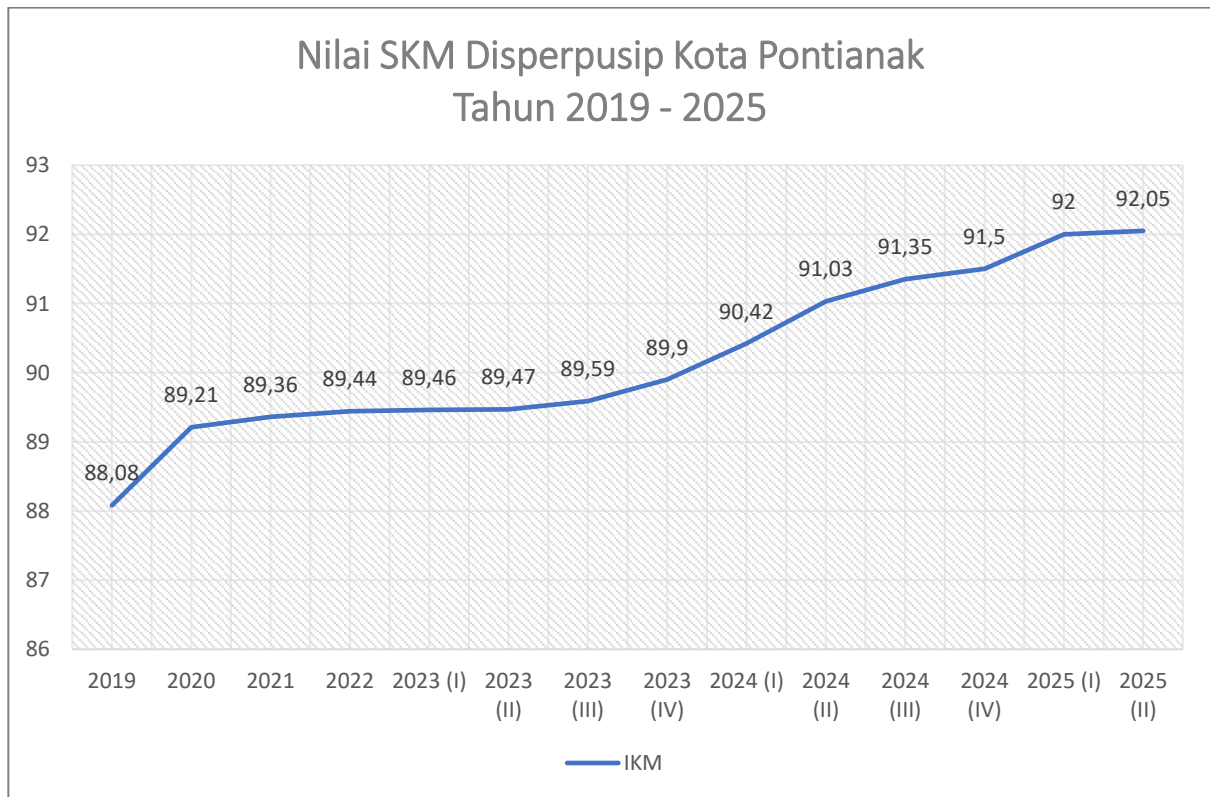
NO	UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	TW I	TW II	TW III	TW IV	PENANGGUNG JAWAB
1	SARANA DAN PRASARANA	Peningkatan layanan jaringan internet, stopkontak, dan kursi.			✓		Bidang Perpustakaan
2	WAKTU PENYELESAIAN	Peningkatan disiplin dan informasi jam operasional layanan.			✓		Bidang Perpustakaan
3	PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	Evaluasi dan percepatan proses pengadaan koleksi buku baru.			✓		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 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 April 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 92.055. 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 3.47, Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.51 dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.68.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dengan nilai 3.83, Perilaku Pelaksana dengan nilai 3.81 dan Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan dengan nilai 3.76.

Pontianak, 10 Juli 2025

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kota Pontianak



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

LAMPIRAN

1. Kuisiener

skm.pontianak.go.id/survei/disperpusip



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SKM
PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK

Informasi Responden

Usia: Tahun

Jenis Kelamin: ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Pendidikan:

Pekerjaan:

[Kembali](#) [Lanjut](#)

skm.pontianak.go.id/survei/disperpusip



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SKM
PEMERINTAH KOTA PONTIANAK

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

#bangga melayani bangsa

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK

Survey Kepuasan Masyarakat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

tidak sesuai ★ ★ ★ ★ sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

tidak mudah ★ ★ ★ ★ sangat mudah

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 Pengolahan Data

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PONTIANAK

Jenis Layanan :
Jumlah Target Responden :

Perpustakaan
317 Orang

No	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian 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 saran dan prasarana?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pelayanan?
1	16	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	4
2	14	Laki-laki	SMP	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	4	3	3	3	3
3	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	30	Perempuan	S1	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	3	4	4	3	4	4	3	4
5	28	Perempuan	S1	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	3	4	4	2	4
6	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	3	3	4	3	4
7	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	3	3	4	3	4

8	24	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	24	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	22	Laki-laki	DIII	SWASTA	3	3	3	4	4	3	4	2	4
11	21	Perempuan	DIII	SWASTA	3	4	4	4	3	3	4	2	4
12	17	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	2	4	3	4	4	4	4
13	24	Laki-laki	DIII	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	1	4
14	28	Perempuan	S1	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	3	3	4	3	3	4	2	4
15	28	Perempuan	S1	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	3	3	4	3	3	4	2	4
16	23	Laki-laki	SMA	SWASTA	3	3	2	4	3	3	4	4	4
17	21	Perempuan	DIII	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	3	3	3	4	4	3	4
18	21	Perempuan	DIII	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	3	3	3	4	4	3	4
19	19	Perempuan	DIII	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	2	4	2	3	4	2	4
20	30	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	4	4	3	3	4	2	4
21	19	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	17	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	3	4
23	28	Laki-laki	S1	WIRAUSAHA	3	3	3	4	3	4	4	3	4
24	16	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	3	3	4
25	40	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	3	3
26	24	Perempuan	DIII	ASN	3	3	3	3	3	4	4	2	4

27	26	Laki-laki	S1	WIRAU AHA	3	3	3	3	3	4	4	3	3
28	22	Laki-laki	DIII	LAINNY A	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	39	Laki-laki	SMA	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	19	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHAS ISWA	3	4	3	4	3	3	2	3	3
31	23	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	3	3	4	4	4	4	4	4
32	40	Laki-laki	S2	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	24	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHAS ISWA	3	4	4	3	3	3	3	3	3
34	22	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHAS ISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	23	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHAS ISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	23	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHAS ISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	18	Perempuan	DIII	LAINNY A	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	31	Laki-laki	S1	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	21	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	20	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
41	23	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	22	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	22	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	20	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	53	Laki-laki	SMA	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4

46	18	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	19	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	37	Laki-laki	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	22	Laki-laki	DIII	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	22	Laki-laki	DIII	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	34	Perempuan	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	20	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	22	Laki-laki	DIII	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	22	Laki-laki	DIII	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	22	Laki-laki	DIII	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	21	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	21	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	21	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	21	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	21	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	37	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	21	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	3	3	3	3	4
63	19	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	19	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	21	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	4	4	3	3	3	3	3

66	28	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	3	3
67	24	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	4	3
68	22	Perempuan	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	4	4	3	3	3	3	3
69	40	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	3	3
70	27	Perempuan	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	41	Laki-laki	S1	POLRI	3	3	4	3	3	3	3	3	3
72	35	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	28	Perempuan	S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	25	Perempuan	DIII	PELAJAR/MAHASISWA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
75	50	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	3	2
76	38	Laki-laki	DIII	LAINNYA	3	3	2	4	3	3	3	3	3
77	44	Perempuan	DIII	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	42	Perempuan	SMA	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	29	Perempuan	DIII	WIRAUSAHA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
80	23	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	23	Perempuan	DIII	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	36	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	3	3	3
83	42	Laki-laki	SMA	SWASTA	4	4	3	4	3	3	4	3	3
84	29	Laki-laki	S1	TNI	3	4	3	4	3	3	3	3	3
85	20	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	26	Perempuan	S1	ASN	4	3	3	4	3	3	3	3	3
87	23	Perempuan	DIII	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	31	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3

89	52	Laki-laki	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	21	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	3	3	3	3	3	3	3
91	35	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	3	4	3	4	4	3	4
92	17	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	3	3	4	4	3	3
93	27	Perempuan	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4
94	22	Perempuan	SMA	SWASTA	4	4	4	4	3	3	4	3	3
95	37	Laki-laki	DIII	LAINNYA	4	4	3	4	4	3	4	3	4
96	15	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	4	4	3	3	4	4	3
97	50	Laki-laki	SMA	SWASTA	4	4	4	4	3	3	3	3	4
98	40	Perempuan	SMA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	3	4	3	3	3	3	3
99	32	Laki-laki	DIII	LAINNYA	4	4	3	4	3	3	4	3	4
100	35	Laki-laki	S1	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	23	Perempuan	S1	LAINNYA	4	3	4	4	3	4	3	3	3
102	25	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	4	4	3	3	4	4	4
103	27	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	30	Laki-laki	SMA	WIRAUHA	4	3	4	4	3	3	4	4	4
105	17	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	19	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	40	Perempuan	S2	SWASTA	4	4	3	4	3	3	4	3	4
108	39	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	25	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4

110	27	Perempuan	DIII	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
111	20	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	4	4	4	3	3	4	3
112	17	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
113	19	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	4	4	4	3	4	3	3
114	22	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	3
115	17	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
116	21	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	3	3	4	4	4	3
117	21	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	3	4	3
118	21	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	3	4	4
119	38	Perempuan	S1	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	3	4	3	4	3	4	3	4
120	20	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	17	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	3	4	4	4	3	4	3
122	17	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
123	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
124	20	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	4	3	4	4	3	4	4	3
125	19	Laki-laki	DIII	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
126	19	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	3	3	4	3	4

127	17	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
128	18	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
129	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
130	22	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	31	Perempuan	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	31	Perempuan	S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	45	Perempuan	S1	ASN	4	4	4	4	3	3	4	3	3
134	53	Laki-laki	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	52	Perempuan	S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	55	Laki-laki	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	3	4
137	43	Perempuan	S1	ASN	4	4	3	4	4	4	4	3	4
138	25	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
139	20	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	4	3	3
140	21	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
141	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
142	23	Perempuan	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	44	Perempuan	DIII	WIRAUSHA	3	3	4	4	4	4	4	3	3
144	19	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
145	20	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
146	22	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
147	51	Perempuan	S1	SWASTA	3	4	3	4	3	3	4	3	3

148	17	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
150	17	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	4
151	16	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	26	Perempuan	DIII	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	4	4	3	4	4	3	4
153	17	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	28	Perempuan	DIII	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
155	21	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	4	3	4	4	3	4	3
156	22	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
157	25	Perempuan	S1	WIRAUHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	18	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	4	3	4	3	4
159	26	Perempuan	S1	LAINNYA	4	3	3	4	4	3	4	3	3
160	44	Perempuan	SMA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	4	4	4	3	4	3	3	4
161	30	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	15	Laki-laki	SMP	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
163	20	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
164	39	Perempuan	S1	LAINNYA	4	3	3	4	4	3	3	3	3
165	24	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
166	20	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	4

167	20	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	3	4	3	4	4	3
168	14	Perempuan	SMP	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
169	20	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	48	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	3	4	4	4	4	4	4
171	28	Perempuan	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4
172	18	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
173	23	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	3	3	4	3	4	4
174	26	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	3	4	4
175	15	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	4	3	4	3	4	3	3
176	24	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
177	18	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	47	Perempuan	DIII	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	3	3	3	4	4	4	4
179	20	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	3	4	3	4	3	4
180	19	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	20	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	40	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	3	3	4	4	4	3	4
183	32	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	3	4	4	4	4	4
184	19	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	4	3	3	4	4	4	3
185	21	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	4	4	4

186	31	Perempuan	DIII	LAINNY A	3	3	4	4	4	4	4	3	3
187	19	Perempuan	DIII	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	3	3	4	3	4	4
188	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	3	3	4	3	4	4
189	17	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
190	35	Laki-laki	SMA	MENGURUS RUMAH TANGGA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
191	29	Perempuan	DIII	LAINNY A	4	3	3	3	3	4	3	4	4
192	20	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	26	Perempuan	S1	LAINNY A	4	3	4	4	3	4	3	4	4
194	16	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	17	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	4	4	3	4	4	4	4
196	17	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
197	21	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
198	41	Perempuan	SMA	SWASTA	4	3	3	4	4	3	4	4	4
199	21	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	19	Perempuan	SMA	LAINNY A	3	3	3	4	3	4	3	3	4
201	16	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	23	Perempuan	DIII	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	32	Perempuan	DIII	SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	3
204	20	Perempuan	S1	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4

205	24	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	17	Perempuan	DIII	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	35	Perempuan	DIII	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	3	3	4	3	3	3
208	32	Perempuan	DIII	LAINNYA	4	4	3	4	4	3	4	4	4
209	24	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	21	Perempuan	DIII	WIRAUHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	17	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
212	32	Laki-laki	S1	WIRAUHA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
213	40	Laki-laki	SMA	SWASTA	3	3	4	3	3	4	4	4	4
214	14	Perempuan	SMP	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	3	4	3	3	4	3	4
215	19	Laki-laki	DIII	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	30	Laki-laki	S1	LAINNYA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
217	24	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	19	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
219	38	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4
220	21	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
221	23	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	4	4	4	3	4
222	19	Laki-laki	SMA	WIRAUHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	21	Laki-laki	DIII	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	29	Perempuan	DIII	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	35	Perempuan	SMA	MENGURUS	4	4	3	4	3	3	3	4	4

				RUMAH TANGG A									
226	41	Laki- laki	S1	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	30	Laki- laki	SMA	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	4	3	4	3	4	4	3	4
228	43	Laki- laki	SMA	SWASTA	3	3	2	4	3	3	3	2	3
229	34	Perem- puan	S1	LAINNY A	4	4	3	4	3	4	3	3	3
230	39	Laki- laki	DIII	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	44	Perem- puan	DIII	LAINNY A	4	4	4	4	4	3	3	3	3
232	35	Perem- puan	S1	SWASTA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
233	21	Laki- laki	DIII	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	33	Perem- puan	S1	LAINNY A	4	4	4	4	3	3	3	4	4
235	27	Perem- puan	DIII	LAINNY A	4	4	4	4	3	3	4	4	3
236	23	Perem- puan	S1	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	23	Perem- puan	S1	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	23	Perem- puan	S1	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	32	Perem- puan	S1	LAINNY A	4	4	3	4	3	4	4	4	4
240	17	Perem- puan	SMA	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	18	Perem- puan	SMA	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	20	Perem- puan	DIII	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	29	Laki- laki	S2	LAINNY A	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	23	Perem- puan	S1	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	3	3	3	4	3	4	3	3
245	22	Laki- laki	S1	PELAJAR /MAHAS ISWA	4	3	4	3	4	3	3	4	4

246	18	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	3	4	4	3	3	4
247	23	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	3	3	3	4	4	4	4
248	22	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	4	4	4	4	4
249	18	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
250	18	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	3	4	3	3	4	4	4
251	16	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	3	4	3
252	22	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	4	3	4	3	4
253	35	Perempuan	S1	SWASTA	4	3	4	3	4	4	3	4	3
254	21	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	3	4	3
255	15	Perempuan	SMP	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	4	4	4	4	4	4	4
256	17	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	4	3	3	4	3	4	4
257	15	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	4	3	4	3	4	3	4
258	23	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	4
259	20	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	4	4	4	3	3
260	21	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	4	3	4	3	4	3	4
261	21	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
262	23	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
263	24	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3

264	21	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	4	3	4
265	23	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	4
266	23	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
267	22	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	4	3	4	3	4
268	23	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	3	3	3	3	4
269	35	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
270	27	Perempuan	S1	SWASTA	3	4	3	4	4	3	4	3	4
271	22	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	3	4	3	3	4	4	4
272	24	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	4	3	4	3	3	4	3
273	20	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
274	23	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	4	3	4	3	4	3	4
275	21	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	4	3	3	4	3	4	3
276	19	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
277	21	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	3	3	3	4	3
278	20	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	3	3	4	3	4	3
279	20	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
280	22	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	4	3	4	3	4	3	4
281	21	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3

282	22	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
283	21	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
284	22	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	3	3	4	3	4	4
285	22	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
286	22	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	3	4	3	4
287	22	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	4
288	15	Laki-laki	SMP	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	3	4	3	4
289	23	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
290	16	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	4	3	3	3	3
291	17	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	4	3	4	4	4	3	4
292	21	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	3	3
293	36	Perempuan	S1	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	3	4	3	4	3	4	3	4
294	16	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
295	17	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	3	4	3	3	4	3
296	15	Perempuan	SMP	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	30	Perempuan	S1	LAINNYA	3	4	3	4	4	3	4	4	3
298	26	Laki-laki	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	3	4	3

299	22	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	3	4	4	3	3	3
300	19	Laki-laki	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	4	3	4	3	4
301	33	Perempuan	S1	MENGURUS RUMAH TANGGA	3	4	3	4	3	4	3	4	4
302	21	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
303	20	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	3	3	4	3	3	4
304	24	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	4	3	3	4	3	4	3
305	19	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	22	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	3	3
307	20	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
308	14	Perempuan	SMP	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	3	4	3	4	3	4
309	18	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	3	3	3	4	3	4	3
310	16	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	3	4	4	4
311	17	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	4	4	3	3	4	3	4
312	15	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	3	4	3	3	3	3	4	3
313	18	Laki-laki	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
314	21	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
315	25	Perempuan	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4

316	19	Perempuan	SMA	PELAJAR /MAHASISWA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
317	19	Perempuan	S1	PELAJAR /MAHASISWA	3	4	3	4	3	4	3	4	3
SKM Unit Pelayanan									**)	92,05			

3. Dokumentasi 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 I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I Tahun 2025

No	Unsur	Nilai
1	Persyaratan	3,659
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,743
3	Waktu Penyelesaian	3,557
4	Biaya/Tarif	3,847
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,59
6	Kompetensi Pelaksana	3,707
7	Perilaku Pelaksana	3,847
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,557
9	Sarana dan Prasarana	3,674

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	T W II	T W III	T W IV	
1	Jangka Waktu	1. Untuk meningkatkan motivasi pemustaka dalam mencapai tujuan literasi dengan efektif waktu sudah terjadwal layanan di luar hari kerja yakni hari sabtu dan minggu		√			Bidang Perpustakaan
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

B. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

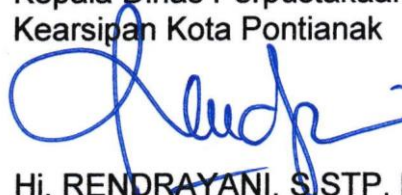
No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Untuk meningkatkan motivasi pemustaka dalam mencapai tujuan literasi dengan efektif waktu sudah terjadwal layanan di luar hari kerja yakni hari sabtu dan minggu	Meningkatkan motivasi pemustaka dengan layanan di hari Sabtu dan Minggu		-
2.	Sebagai bentuk dalam memenuhi kebutuhan kepuasan kepada pemustaka sudah jelas sesuai dalam standar pelayanan	Telah dipastikan bahwa produk layanan yang diberikan kepada pemustaka telah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, sebagai wujud pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan.		-
3.	Mengikuti Standar Operasional Prosedur dalam pengurusan jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administrasi	Pelaksanaan pengurusan setiap jenis layanan, baik dari aspek persyaratan teknis maupun administrasi, telah dipastikan selalu mengikuti Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan		

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, 10 Juli 2025

Kepala Dinas Perpustakaan dan
Kearsipan Kota Pontianak



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