



**LAPORAN (IKM)
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 1
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MEMPAWAH
TAHUN 2026**



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN
MEMPAWAH**

Jl. G.M. Taufik (Belakang Tugu Pak Tani)
Telp. 0561 – 691415

Alamat Website: <http://perpusda.mempawahkab.go.id>

E_mail: perpusdamempawah23@gmail.com

Facebook: [DispussipMempawah](https://www.facebook.com/DispussipMempawah)

Instagram :[dispuissipmempawah](https://www.instagram.com/dispuissipmempawah)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan YME, berkat limpahan rahmat, taufik dan hidayah - Nya, sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 terhadap pelayanan Publik di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mempawah khususnya pelayanan di bidang perpustakaan dapat dilaksanakan.

Berdasarkan pada kebijakan Pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mempawah secara bertahap dan berkesinambungan harus melaksanakan peningkatan mutu pelayanan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, antara lain dengan melakukan review terhadap kinerja internal organisasi berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik di Perpustakaan Daerah yang secara kelembagaan berada di bawah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mempawah, merupakan pusat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Upaya perbaikan mutu pelayanan publik hendaknya dapat dilaksanakan oleh semua perangkat daerah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Mengingat keberhasilan pelayanan publik memerlukan wujud nyata, maka setiap komponen baik penyelenggara pelayanan maupun pengguna atau konsumen dapat saling mendukung untuk mewujudkan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai kapasitas, kewenangan dan peran masing-masing.

Semoga dari kegiatan yang telah dilaksanakan ini dapat memberikan manfaat bagi semua unsur yang terkait.

Mempawah, Juli 2026

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Mempawah,



Drs. Suwanda, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19680919 198803 1 006

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada zaman global sekarang, pendidikan merupakan sesuatu yang penting. Karena pendidikan merupakan akar dari peradaban sebuah bangsa. Pendidikan sekarang telah menjadi kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar bisa menjawab tantangan kehidupan. Untuk memperoleh pendidikan, banyak cara yang dapat kita capai. Diantaranya melalui perpustakaan. Karena di perpustakaan berbagai sumber informasi bisa kita peroleh, selain itu banyak juga manfaat lain yang dapat kita peroleh melalui perpustakaan.

Pengertian Perpustakaan

- Perpustakaan diartikan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual (Sulistyo, Basuki ;1991).
- Kata perpustakaan berasal dari kata latin Librarium yang berarti kumpulan buku-buku.
- Menurut *Oxford Advanced Learner's Dictionary of current English* terbitan tahun 1982, Perpustakaan adalah "*a room or building for books kept there for reading*".
- Didalam buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan (Sjahrial dan Pamuntjak, 2000; 1-3) disebutkan bahwa koleksi sebuah perpustakaan tidak terbatas pada buku saja, tetapi juga mencakup rekaman dan karya cetak lainnya seperti surat kabar, pamphlet, gambar, peta, atlas, piringan hitam, tape, slide, film, film-strip, microfilm dan lain sebagainya.

Ada dua unsur utama dalam perpustakaan, yaitu buku dan ruangan. Namun, di zaman sekarang, koleksi sebuah perpustakaan tidak hanya terbatas berupa buku-buku, tetapi bisa berupa film, slide, atau lainnya, yang dapat diterima di perpustakaan sebagai sumber informasi. Kemudian semua sumber informasi itu diorganisir, disusun teratur, sehingga ketika kita membutuhkan suatu informasi, kita dengan mudah dapat menemukannya.

Dengan memperhatikan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka yang diatur secara sistematis dan dapat digunakan oleh pemakainya sebagai sumber informasi. (Sugiyanto)

Menurut UU Perpustakaan pada Bab I pasal 1 menyatakan Perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunaannya melalui beragam cara interaksi pengetahuan.

Perpustakaan adalah fasilitas atau tempat menyediakan sarana bahan bacaan. Tujuan dari perpustakaan sendiri, khususnya perpustakaan perguruan tinggi adalah memberikan layanan informasi untuk kegiatan belajar, penelitian, dan pengabdian masyarakat dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Wiranto dkk, 1997).

Perpustakaan dapat digunakan sebagai barometer atau tolak ukur untuk melihat dan mengetahui bagaimana tingkat kemajuan, kecerdasan dan peradaban bangsa. Dengan melihat dan mengetahui isi koleksi perpustakaan, tugas dan artinya bagi bangsa yang bersangkutan, menilik statistik pengunjung dan jenis buku (koleksi) yang dipinjam, maka akan dapat dilihat, diketahui dan dinilai bagaimana tingkat kemajuan, kecerdasan dan peradaban suatu bangsa. Jadi perpustakaan dapat digunakan sebagai barometer atau tolak ukur, atau dengan kata lain perpustakaan berfungsi sebagai barometer atau tolak ukur bagi kemajuan, kecerdasan dan peradaban sesuatu bangsa.

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan media informasi, maka perpustakaan harus dapat mengantisipasinya dengan berbagai langkah dinamis. Menurut Gorham (1991 : 5) perpustakaan harus memperhatikan beberapa aspek fasilitas perpustakaan yang penting untuk mendapat perhatian yaitu masalah dana, gedung dan ruangnya, koleksi dan cara mengaksesnya, serta staf dan pemakainya. Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang koleksinya relevan dengan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya (Stroker dalam Asrukin, 1993 : 49). Namun perlu diperhatikan bahwa kebutuhan ini selalu berubah dari waktu ke waktu. Oleh karena itu tugas perpustakaan adalah menyesuaikan

layanannya dengan perubahan kebutuhan tersebut (Stoakly,1982 : 60). Perpustakaan harus mampu mengantisipasi kebutuhan ilmu pengetahuan dan informasi para pemakainya yang sifatnya dinamik dan selalu berubah, sesuai dengan perubahan nilai masyarakat, melalui upaya pengembangan koleksi dan memperbaiki layanannya.

Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah sebagai satu institusi jasa layanan untuk masyarakat (selanjutnya disebut : pemakai) menyediakan bahan pustaka dalam berbagai media baik tercetak maupun terekam. Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah secara bertahap dan berkesinambungan sampai saat ini terus melakukan pembenahan – pembenahan mulai dari koleksi pustaka, fasilitas layanan, sistem dan prosedur layanan, tenaga pelayan dan lainnya dalam upaya memenuhi kebutuhan pemakai akan jasa layanan perpustakaan daerah.

B. DASAR HUKUM

Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Mempawah dilaksanakan berdasarkan dengan ketentuan-ketentuan dibawah ini.

1. Pasal 35 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa :
 - b. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
 - c. Pengawas internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :
 - Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah terhadap pemakai, serta dalam rangka menindak lanjuti penerapan dari ketentuan Pemerintah berkaitan dengan bidang pelayanan publik, maka dilakukan survei kepuasan masyarakat atas layanan publik yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Daerah.

D. SASARAN

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut

- Meningkatkan pencapaian kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Mempawah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Mendorong tumbuhnya prakarsa dan peran serta masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Mempawah sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

E. MANFAAT

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Mempawah;
- Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1. PERIODE SURVEI

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Mempawah.

Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Januari sampai dengan Juni 2026.

2.2 METODE PENELITIAN

Metode survei dilakukan untuk mengumpulkan data dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sesuai lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017.

2.3 PELAKSANAAN SURVEI

Metode survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

2.3.1 Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat (SkM)

NO.	NAMA	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1.	Drs. Suwanda, M.Si	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Mempawah	Pengarah
2.	Lilik Silvia Pujiastuti, SE	Kepala Bidang Perpustakaan	Penanggung Jawab
3.	Hubad Purnomo	Pustakawan	Surveyor/Anggota

4.	Erwin Wiryawan	Pustakawan Perpustakaan Keliling	Surveyor/Anggota
5.	Cicik Haryadi	Pustakawan Rumah Baca Sungai Pinyuh	Surveyor/Anggota
6.	Rita Sulastri	Pustakawan Ahli Pertama	Surveyor/Anggota

2.3.2. Tahapan Survei

1. Menyusun Instrumen Survei;
2. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

2.3.3. Penyiapan Bahan

1. kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner ini sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir

2. Format kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan serta jenis layanan yang diperoleh

yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (Apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan

(masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat dengan uraian sebagai berikut :

Variabel yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah pengguna Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah yang berkaitan dengan tingkat kepuasannya terhadap unsur-unsur layanan di Perpustakaan Daerah menyangkut 9 (sembilan) indikator penilaian kepuasan yakni :

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan; Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Kemudahan pelayanan; Sistem, mekanisme dan prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dengan mudah;
3. Kepastian jadwal pelayanan; Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
4. Jenis pelayanan sesuai ketentuan; Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
5. Kesopanan dan keramahan petugas; Sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

6. Kemampuan petugas pelayanan; Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. Tindak lanjut pengaduan; dengan saran dan masukan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
8. Standart pelayanan; Tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
9. Kepastian biaya pelayanan; ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;

Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket /tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.2.4. PENETAPAN RESPONDEN

Dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yang menjadi populasi adalah jumlah rata-rata pengunjung (pemustaka) per hari yang menggunakan jasa layanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Mempawah tahun 2024 yaitu 150 Orang. Selanjutnya Penentuan jumlah sampel/responden menggunakan table sampel dari Krejcie and Morgan yang dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana:

S=jumlahsampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk =1,

taraf kesalahanbisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) =Q=0,5

d=0,0

Berdasarkan rumus tersebut ditetapkan besaran sampel sebesar 150 orang yang merupakan penerima produk layanan perpustakaan.

2.4 PENGUMPULAN DATA

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer,yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Agustus s/d oktober 2025, dan sebanyak 150 responden telah bersedia mengisi kuisisioner dengan lengkap. Survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan cara mengirim formulir kuesioner secara online ke pengguna perpustakaan saat memanfaatkan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Mempawah.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan satu metode utama yakni metode angket / kuisisioner, tanpa

menggunakan metode pelengkap. Metode angket / kuisisioner adalah satu cara pengumpulan data dengan jalan menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan untuk dijawab secara tertulis.

lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada pengunjung / masyarakat, di Gedung Perpustakaan, Rumah Baca Sungai Pinyuh Dan Perpustakaan Keliling.

Survey tentang kepuasan masyarakat (pemakai) dilakukan pada publik Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah Jl. GM Taufik Mempawah. Waktu survey dan penyusunan laporan dilakukan selama 1 (satu) Bulan mulai 15 Agustus S/d Oktober 2025.

No	kegiatan	Bulan ke					
		1	2	3	4	5	6
1.	Persiapan	√					
2.	Pengumpulan Data		√	√	√		
3.	Pengolahan Data				√	√	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil						√

2.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam menganalisis data hasil survey, nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan ‘nilai rata-rata tertimbang’ masing – masing unsure pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

TABEL 3.1
NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI SKM, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III

HASIL PENGUKURAN DAN EVALUASI

Dari keseluruhan kuesioner (150 responden) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil atau data sebagai berikut:

3.1 Analisis Data Responden

2.1.1. Berdasarkan Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Pendidikan

TABEL 3.2

NO.	DATA	JUMAH
1	JENIS KELAMIN :	
	- Laki-laki	82
	- Perempuan	68
	Total	150
2.	PEKERJAAN / STATUS	
	- PNS/TNI/POLRI	16
	- Pegawai Swasta	6
	- Wiraswasta / Usahawan	8
	- Pelajar / Mahasiswa	77
	- Lainnya	43
	Total	150
3.	PENDIDIKAN	
	- SD Kebawah	0
	- SLTP	14
	- SLTA	38
	- D1-D2-D3	31
	- S-1	66
	- S-2 ke atas	1
	Total	150

Keterangan : jumlah responden sebanyak 150 orang

Tabel. 3.3

No	Jenis kelamin	frekuensi	%
1	Laki-laki	82	48,00
2	perempuan	68	52,00
	Jumlah	150	100

Tabel 3.4

No	Pekerjaan	frekuensi	%
1	PNS/TNI/POLRI	16	1,00 %
2	Pegawai Swasta	6	14,00 %
3	Wiraswasta / Usahawan	8	16,00 %
4	Pelajar / Mahasiswa	77	50,67 %
5	Lainnya	43	18,00 %
	Jumlah	150	100

Tabel 3.5

No	Pendidikan Terakhir	frekuensi	%
1	SD Kebawah	0	1,00
2	SLTP	14	14,00
3	SLTA	38	48,00
4	D1-D2-D3	31	17,00
5	S-1	66	22,00
6	S-2 ke atas	1	0
	Jumlah	150	100

ANALISIS PERMASALAHAN

3.2. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Analisis data per item per unsure pertanyaan dapat dilihat dalam tabel dan anasis datanya seperti sebagai berikut :

TABEL 3.6

KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN

Prosedur Pelayanan	Data	%
a. Tidak sesuai	0	0,00%
b. Kurang sesuai	0	0,00%
c. Sesuai	78	52,00%
d. Sangat Sesuai	72	48,00%
Total	150	100,00%

1. Indikator yang berkaitan dengan masalah kesesuaian persyaratan pelayanan, **52,00%** responden berpendapat sesuai, dan **48,00%** responden berpendapat sangat sesuai. Dari hasil analisa data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat Kesesuaian Tingkat Pelayanan sesuai. Nilai rata-rata per unsur adalah **3,480** setelah dikonversi diperoleh nilai **87,000** artinya bahwa Kesesuaian Tingkat Pelayanan sesuai;

TABEL. 3.7

KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN

Prosedur Pelayanan	Data	%
a. Tidak mudah	0	0,00%
b. Kurang sesuai	0	0,00%
c. Mudah	89	59,33%
d. Sangat mudah	61	40,67%
Total	150	100,00%

2. Indikator yang berkaitan dengan masalah kemudahan prosedur pelayanan perpustakaan **59,33%** responden berpendapat sesuai, dan **40,67%** berpendapat sangat mudah. Dari hasil analisa data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa kemudahan prosedur pelayanan Mudah. Nilai rata-rata per unsur adalah **3,407** setelah dikonversi diperoleh nilai **85,167** artinya bahwa terdapat kemudahan

dalam prosedur pelayanan perpustakaan dengan jenis pelayanannya dinilai sangat baik atau sangat mudah;

TABEL. 3.8
KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN PERPUSDA

Informasi yang diberikan petugas pelayanan Perpustakaan	Data	%
a. Selalu Tidak Tepat	0	0,00%
b. Kadang-kadang tepat	0	0,00%
c. Banyak tepatnya	111	74,00%
d. Selalu tepat	39	26,00%
Total	150	100,00%

3. Indikator yang berkaitan dengan kepastian jadwal pelayanan dalam memberikan pelayanan responden berpendapat responden berpendapat banyak tepatnya **74,00%** dan responden berpendapat selalu tepat **26,00%**. Dari hasil analisa data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan petugas pelayanan banyak tepatnya Nilai rata-rata per unsur **3,267** setelah di konversi **81,667** artinya bahwa jadwal pelayanan perpustakaan dalam memberikan layanan dinilai banyak tepatnya atau sangat baik;

TABEL. 3.9
KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN

Tingkat kepastian biaya pelayanan	Data	%
a. Selalu tidak sesuai	0	0,00%
b. Kadang-kadang sesuai	0	0,00%
c. Banyak sesuai nya	87	58,39%
d. Selalu sesuai	62	41,61%
Total	150	100,00%

4. Indikator yang berkaitan dengan tingkat kepastian biaya pelayanan responden responden berpendapat banyak sesuai **58,39%**, dan **41,61%** responden berpendapat selalu sesuai. Dari hasil analisa data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa tingkat kepastian biaya pelayanan dalam memberikan layanan kepada pemakai banyak sesuai. Nilai rata-rata per unsure adalah **3,420** setelah dikonversi diperoleh nilai **85,500** artinya bahwa kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan kepastian biaya pelayanan dinilai selalu sesuai atau sangat baik;

TABEL. 4.10
JENIS PELAYANAN SESUAI KETENTUAN

Tingkat pelayanan sesuai ketentuan	Data	%
a. Selalu tidak sesuai	0	0,00%
b. Kadang-kadang sesuai	0	0,00%
c. Banyak sesuai nya	98	65,33%
d. Selalu sesuai	52	34,67%
Total	150	100,00%

5. Indikator yang berkaitan dengan masalah jenis pelayanan sesuai ketentuan **65,33%** responden berpendapat banyak sesuai, dan **34,67%** responden berpendapat selalu sesuai. Dari hasil analisa data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat tingkat pelayanan sesuai dengan ketentuan. Nilai rata-rata per unsur adalah **3,347** setelah dikonversi diperoleh nilai **83,667** artinya bahwa jenis pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan atau sangat baik ;

TABEL.4.11
KEMAMPUAN PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI
PERPUSTAKAAN DAERAH

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan	Data	%
a. Tidak mampu	0	0,00%
b. Kurang mampu	0	0,00%
c. Mampu	128	85,33%
d. Sangat mampu	22	14,67%
Total	150	100,00%

6. Indikator yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ternyata **85,33%** responden berpendapat mampu, dan **14,67%** responden berpendapat sangat mampu. Dari hasil analisa data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa petugas dalam memberikan pelayanan mampu. Nilai rata-rata per unsur adalah **3,147** setelah dikonversi diperoleh nilai **78,667** artinya bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai sangat baik dan mampu.

TABEL. 4.12
KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS

Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan	Data	%
a. Tidak sopan dan ramah	0	0,00%
b. Kurang sopan dan ramah	0	0,00%
c. Sopan dan ramah	76	50,67%
d. Sangat sopan dan ramah	74	49,33%
Total	150	100,00%

7. Indikator yang berkaitan dengan kesopanan petugas pada saat memberikan pelayanan perpustakaan ternyata **50,67%** responden berpendapat sopan dan ramah, dan ternyata ada **49,33%** responden berpendapat bahwa petugas sangat sopan dan ramah. Dari hasil analisa data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa petugas pada saat memberikan pelayanan sopan dan ramah. Nilai rata-rata per unsur adalah **3,493** setelah dikonversi diperoleh nilai **87,333** artinya bahwa petugas pada saat memberikan pelayanan perpustakaan dinilai sangat baik.

TABEL. 4.13
STANDART PELAYANAN

Standart pelayanan yang diberikan	Data	%
a. Tidak sesuai	0	0,00%
b. Kurang sesuai	0	0,00%
c. Sesuai	104	69,33%
d. Sangat sesuai	46	30,67%
Total	150	100,00%

8. Indikator yang berkaitan dengan standart pelayanan perpustakaan ternyata yang responden berpendapat sesuai, **69,33%** dan ada **30,67%** responden berpendapat sangat sesuai. Dari hasil analisa data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa standart layanan perpustakaan sesuai, Nilai rata-rata per unsure adalah **3,313** setelah dikonversi diperoleh nilai **82,833** artinya standart pelayanan yang diberikan perpustakaan dinilai sangat baik atau sesuai.

TABEL. 4.14

TINDAK LANJUT PENGADUAN

Tingkat penanganan dan tindak lanjut dari pengaduan	Data	%
a. Tidak ditangani dan ditindaklanjuti	0	0,00%
b. Kurang ditangani dan ditindaklanjuti	0	0,00%
c. Ditangani dan ditindaklanjuti	112	74,67%
d. Cepat ditangani dan ditindaklanjuti	38	25,33%
Total	150	100,00%

9. Indikator yang berkaitan dengan tindak lanjut pengaduan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan ternyata **74,67%** responden berpendapat ditangani dan ditindaklanjuti, dan **25,33%** berpendapat cepat ditangani dan ditindaklanjuti. Dari hasil analisa data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa saran yang disampaikan dan diajukan ditangani dan ditindaklanjuti. Nilai rata-rata per unsure adalah **3,260** setelah dikonversi diperoleh nilai **81,500** artinya bahwa tindak lanjut pengaduan dalam memberikan pelayanan selalu ditangani dan ditindak lanjuti atau sangat baik;

TABEL 4.15
JAWABAN DAN PRESENTASE SECARA KESELURUHAN UNSUR

NO	JAWABAN RESPONDEN DAN PRESENTASE								JUMLAH	
	Menjawab A		Menjawab B		Menjawab C		Menjawab D			
	Jawab	%	Jawab	%	Jawab	%	Jawab	%	Responden	Jumlah %
1	0	0,00%	0	0,00%	78	52,00%	72	48,00%	150	100,00%
2	0	0,00%	0	0,00%	89	59,33%	61	40,67%	150	100,00%
3	0	0,00%	0	0,00%	111	74,00%	39	26,00%	150	100,00%
4	0	0,00%	0	0,00%	87	58,39%	62	41,61%	150	100,00%
5	0	0,00%	0	0,00%	98	65,33%	52	34,67%	150	100,00%
6	0	0,00%	0	0,00%	128	85,33%	22	14,67%	150	100,00%
7	0	0,00%	0	0,00%	76	50,67%	74	49,33%	150	100,00%
8	0	0,00%	0	0,00%	104	69,33%	46	30,67%	150	100,00%
9	0	0,00%	0	0,00%	112	74,67%	38	25,33%	150	100,00%

Dari kedua tabel di atas dapat diketahui bahwa presentase tertinggi, nilai rata-rata tertinggi dan presentase terendah. Presentase tertinggi berada pada unsur 8 (empat) tentang Standar Pelayanan yang ada di Perpustakaan Daerah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) sangat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Mempawah itu sendiri hal ini dibuktikan dari hasil survei dari total 150 responden, **sebanyak 99 responden atau 62,33% responden berpendapat bahwa Tindak Lanjut Pengaduan** yang ada di Perpustakaan Daerah sesuai dengan aturan yang telah ditentukan sehingga dinilai sangat baik.

Dari hasil analisa data tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa semua pelayanan yang ada di Perpustakaan Daerah semua sesuai dengan persyaratan pelayanan yang berlaku dapat dikatakan **Predikat Kategori Sangat Baik.**

Sedangkan presentase terendah berada pada unsur 6 (enam) tentang Kemampuan Petugas Pelayanan yang ada 4 responden menyatakan mampu memberikan informasi mengenai jenis-jenis layanan yang ada di Perpustakaan Daerah.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah bisa dikatakan mendapat **Predikat Kategori Sangat Baik**, terutama yang menyangkut Kepastian Biaya Pelayanan yang telah sesuai dengan ketentuan, dengan demikian untuk penilaian berikutnya bisalah dipertahankan dan ditingkatkan lebih baik lagi demi kenyamanan para pemustaka dalam memakai Pelayanan di Perpustakaan.

Berdasarkan hasil analisa data terhadap indek kepuasan pemakai pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Mempawah diperoleh kesimpulan dan saran yang dapat direkomendasikan, sebagai berikut :

A. KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan pemakai terhadap **Jenis Kesopanan dan Keramahan Petugas** Perpustakaan Daerah secara keseluruhan mendapat **“Kategori Sangat Baik,”** dibuktikan dengan pencapaian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan pencapaian nilai yang diperoleh melalui penelitian ini dengan nilai **87,333**.
2. Dari 9 (sembilan) pertanyaan yang berisi 9 (sembilan) indikator pelayanan publik ada 9 (sembilan) unsur SKM dengan nilai tertinggi yaitu pada unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dengan Nilai Konversi 87,333, Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Nilai Konversi 87,000, Unsur Kepastian Biaya Pelayanan dengan Nilai Konversi 85,500, Unsur Kemudahan Pelayanan dengan Nilai Konversi 85,167, Unsur Jenis Pelayanan Sesuai Ketentuan dengan Nilai Konversi 83,667, Unsur Standar Pelayanan dengan Nilai Konversi 82,833, Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan dengan Nilai Konversi 81,667, Unsur Tindak Lanjut Pengaduan dengan Nilai Konversi 81,500. Namun walaupun demikian masih mendapat *predikat katogori Sangat mudah*.

LAMPIRAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT(IKM)
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MEMPAWAH
SEMESTER I TAHUN 2026

NILAI IKM

83,695
KATEGORI SANGAT BAIK

LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN KABUPATEN MEMPAWAH

RESPONDEN

JUMLAH : 150
JENIS KELAMIN : L = 82
P = 68
PENDIDIKAN : SD = 0
SMP = 14
SMA = 38
D3 = 31
S1 = 66
S2 = 1

PEKERJAAN UTAMA

PNS/TNI/POLRI : 16
PEGAWAI SWASTA : 6
WIRASWASTA : 8
PELAJAR : 77
LAINNYA : 43

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA
SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**TIM SURVEY KEPUASAN PEMAKAI
TENTANG LAYANAN DI PERPUSTAKAAN DAERAH
KABUPATEN MEMPAWAH**

Pengarah : Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab.
Mempawah.

Penanggung Jawab: Kepala Bidang Perpustakaan

Pelaksana Teknis : Kepala Seksi Pengolahan, Layanan dan Pelestarian Bahan
Perpustakaan.

Ketua : Kepala Bidang Perpustakaan

Sekretaris : Asep Abriatna Risnandar, S.A.P

Anggota : - Cicik Haryadi (Penyebaran Kuesioner)
- Erwin Wiryawan (Penyebaran Kuesioner)
- Rita Sulastris, S.I.Pust (Penyebaran Kuesioner)

Pengolahan dan Analisa Data : Rita Sulastris, S.I.Pust.

Pelaksana Editor :

- Ketua : Lilik Silvia Pujiastuti, SE

Mempawah Juli 2026

**Mengetahui,
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Mempawah**

Kepala Bidang Perpustakaan

**Drs. Suwanda, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19680919 198803 1 006**

**Lilik Silvia Pujiastuti, SE
Pembina
NIP. 19720527 199803 2 006**

**TIM SURVEY KEPUASAN PEMAKAI
TENTANG LAYANAN DI PERPUSTAKAAN DAERAH
KABUPATEN MEMPAWAH**

Pengarah : Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab.
Mempawah.

Penanggung Jawab: Kepala Bidang Perpustakaan

Pelaksana Teknis : Kepala Seksi Pengolahan, Layanan dan Pelestarian Bahan
Perpustakaan.

Ketua : Kepala Bidang Perpustakaan

Sekretaris : Asep Abriatna Risnandar, S.A.P

Anggota : - Cicik Haryadi (Penyebaran Kuesioner)
- Erwin Wiryawan (Penyebaran Kuesioner)
- Rita Sulastri, S.I.Pust (Penyebaran Kuesioner)

Pengolahan dan Analisa Data : Rita Sulastri, S.I.Pust.

Pelaksana Editor :

- Ketua : Lilik Silvia Pujiastuti, SE

Mempawah Juli 2026

Mengetahui,
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Mempawah



Drs. Suwanda, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19680919 198803 1 006

Kepala Bidang Perpustakaan

Lilik Silvia Pujiastuti, SE
Pembina
NIP. 19720527 199803 2 006

TABEL 4.11
JAWABAN DAN PRETASE SECARA KESELURUHAN UNSUR

NO	JAWABAN RESPONDEN DAN PRESENTASE								JUMLAH	
	Menjawab A		Menjawab B		Menjawab C		Menjawab D		Responden	Jumlah %
	Jawab	%	Jawab	%	Jawab	%	Jawab	%		
1	0	0,00%	0	0,00%	78	52,00%	72	48,00%	150	100,00%
2	0	0,00%	0	0,00%	89	59,33%	61	40,67%	150	100,00%
3	0	0,00%	0	0,00%	111	74,00%	39	26,00%	150	100,00%
4	0	0,00%	0	0,00%	87	58,39%	62	41,61%	149	100,00%
5	0	0,00%	0	0,00%	98	65,33%	52	34,67%	150	100,00%
6	0	0,00%	0	0,00%	128	85,33%	22	14,67%	150	100,00%
7	0	0,00%	0	0,00%	76	50,67%	74	49,33%	150	100,00%
8	0	0,00%	0	0,00%	104	69,33%	46	30,67%	150	100,00%
9	0	0,00%	0	0,00%	112	74,67%	38	25,33%	150	100,00%

Tabel. 4.2
Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Prosedur Pelayanan	Data	%
a. Tidak sesuai	0	0,00%
b. Kurang sesuai	0	0,00%
c. Sesuai	78	52,00%
d. Sangat Sesuai	72	48,00%
Total	150	100,00%

Tabel. 4.3
Kemudahan Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan	Data	%
a. Tidak mudah	0	0,00%
b. Kurang sesuai	0	0,00%
c. Mudah	89	59,33%
d. Sangat mudah	61	40,67%
Total	150	100,00%

Tabel. 4.4
Kepastian Jadwal pelayanan Perpustakaan

Informasi yang diberikan petugas pelayanan Perpustakaan	Data	%
a. Selalu Tidak Tepat	0	0,00%
b. Kadang-kadang tepat	0	0,00%
c. Banyak tepatnya	111	74,00%
d. Selalu tepat	39	26,00%
Total	150	100,00%

Tabel. 4.5
Kepastian biaya pelayanan

Tingkat kepastian biaya pelayanan	Data	%
a. Selalu tidak sesuai	0	0,00%
b. Kadang-kadang sesuai	0	0,00%
c. Banyak sesuai nya	87	58,39%
d. Selalu sesuai	62	41,61%
Total	149	100,00%

Tabel. 4.6
Jenis pelayanan sesuai ketentuan

Tingkat pelayanan sesuai ketentuan	Data	%
a. Selalu tidak sesuai	0	0,00%
b. Kadang-kadang sesuai	0	0,00%
c. Banyak sesuai nya	98	65,33%
d. Selalu sesuai	52	34,67%
Total	150	100,00%

Tabel. 4.7**Kemampuan petugas pelayanan**

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan	Data	%
a. Tidak mampu	0	0,00%
b. Kurang mampu	0	0,00%
c. Mampu	128	85,33%
d. Sangat mampu	22	14,67%
Total	150	100,00%

Tabel. 4.8**Kesopanan dan keramahan petugas**

Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan	Data	%
a. Tidak sopan dan ramah	0	0,00%
b. Kurang sopan dan ramah	0	0,00%
c. sopan dan ramah	76	50,67%
d. Sangat sopan dan ramah	74	49,33%
Total	150	100,00%

Tabel. 4.9**Standart pelayanan**

Standart pelayanan yang diberikan	Data	%
a. Tidak sesuai	0	0,00%
b. Kurang sesuai	0	0,00%
c. Sesuai	104	69,33%
d. Sangat sesuai	46	30,67%
Total	150	100,00%

Tabel. 4.10**Tindak lanjut pengaduan**

Tingkat penanganan dan tindak lanjut dari pengaduan	Data	%
a. Tidak ditangani dan ditindaklanjuti	0	0,00%
b. Kurang ditangani dan ditindaklanjuti	0	0,00%
c. Ditangani dan ditindaklanjuti	112	74,67%
d. Cepat ditangani dan ditindaklanjuti	38	25,33%
Total	150	100,00%

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp / Fax.

: DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

: Jl. G.M. Taufik

: (0561) 691415

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
001	3	3	4	4	3	3	4	4	3
002	3	4	3	4	3	3	4	3	3
003	4	4	4	3	4	3	4	4	3
004	4	4	3	4	3	3	3	4	3
005	3	4	4	4	4	3	3	4	3
006	3	3	4	3	3	3	3	4	3
007	4	3	4	3	4	3	3	3	3
008	3	3	3	3	3	3	3	4	3
009	4	3	3	3	4	3	3	3	3
010	3	3	4	3	3	3	3	3	3
011	4	4	3	3	3	3	3	3	3
012	4	3	4	3	4	3	4	3	3
013	3	3	3	3	4	3	3	3	3
014	4	4	4	3	4	3	4	3	3
015	3	4	3	3	3	3	4	3	3
016	3	3	3	3	4	3	4	3	3
017	3	3	3	3	3	3	4	3	3
018	3	3	3	3	4	3	4	3	3
019	3	3	3	4	3	3	4	3	3
020	3	3	3	3	4	3	4	3	3
021	3	3	3	4	4	3	4	3	3
022	3	3	3	3	3	3	4	4	4
023	3	3	4	4	4	3	4	3	4
024	3	4	4	3	4	3	4	3	3
025	3	4	4	3	3	3	4	3	3
026	3	4	4	3	3	3	4	4	3
027	3	4	4	3	4	3	4	4	3
028	3	4	4	4	4	3	4	4	3
029	4	4	4	4	4	3	4	3	3
030	4	3	4	3	3	3	4	3	3
031	4	3	4	3	4	3	4	4	3
032	4	3	4	4	4	3	4	4	3
033	4	3	4	4	3	3	4	3	3
034	3	3	3	3	4	3	4	3	3
035	3	3	4	4	3	3	3	3	3
036	3	4	4	4	4	3	3	3	3
037	3	3	4	4	3	3	3	3	3
038	3	3	3	3	3	3	3	3	3
039	3	3	3	3	3	3	4	3	3
040	3	3	3	3	3	3	4	4	4
041	4	3	3	4	4	3	4	4	4
042	3	3	3	4	3	3	4	4	3
043	3	3	3	3	3	3	3	4	4
044	3	4	3	4	3	3	3	3	3
045	3	3	3	4	3	3	3	3	3
046	3	3	3	3	3	3	4	3	3
047	3	3	3	3	3	3	3	3	3
048	4	3	3	3	3	3	3	3	3
049	4	3	4	3	3	3	3	3	3
050	4	3	4	3	3	3	4	3	3
051	4	3	4	3	3	3	4	3	3
052	4	3	4	3	3	3	3	3	3
053	4	4	3	4	3	3	3	3	3
054	4	4	3	4	3	3	3	3	3
055	4	4	3	4	4	3	4	3	3
056	4	4	3	4	4	3	3	3	3
057	4	4	3	4	4	3	4	3	3
058	4	4	3	4	3	3	4	3	3
059	4	4	3	3	3	3	4	3	3
060	4	4	3	3	3	3	4	3	3
061	4	4	3	3	3	3	3	3	3
062	4	4	3	3	3	3	3	3	3
063	4	4	3	4	3	3	3	3	3
064	4	4	4	4	3	3	4	3	3
065	3	3	4	3	4	3	4	3	3

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
066	3	3	4	3	3	3	4	3	3
067	3	3	4	3	3	3	4	3	4
068	4	3	3	3	3	3	4	3	4
069	4	3	4	3	3	3	3	4	4
070	4	3	4	3	4	3	4	4	4
071	3	3	3	3	3	3	3	3	4
072	4	3	3	3	3	3	3	3	4
073	4	3	3	3	3	3	3	3	4
074	4	3	3	3	3	3	3	3	4
075	4	3	3	3	3	3	3	3	4
076	3	3	3	3	3	3	3	3	4
077	3	3	3	3	3	3	3	4	3
078	3	3	3	3	3	3	3	3	4
079	3	3	3	3	3	3	3	3	3
080	3	3	3	3	4	3	3	4	4
081	4	3	4	4	3	3	3	3	4
082	4	4	3	3	3	3	4	3	3
083	4	3	3	4	3	3	4	4	4
084	4	4	4	4	3	3	4	3	4
085	3	4	3	4	3	3	4	3	3
086	3	3	3	4	3	3	4	3	4
087	4	4	4	3	3	3	3	3	3
088	3	4	3	4	3	3	3	4	3
089	4	3	3	3	3	3	3	3	3
090	4	4	3	4	3	3	4	3	3
091	4	3	3	4	3	3	3	3	3
092	3	3	3	3	3	3	3	3	3
093	3	3	3	3	3	4	3	3	3
094	3	3	3	3	3	3	3	3	4
095	3	3	3	3	3	4	3	3	3
096	4	4	4	4	3	3	3	3	4
097	3	3	3	3	3	3	3	3	3
098	4	4	4	4	3	4	3	3	3
099	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	3	3	3	3	3	3	3	4	4
101	3	4	3	3	3	3	4	4	3
102	4	4	3	3	3	4	3	4	3
103	4	3	3	4	3	3	3	3	3
104	3	4	3	4	3	3	3	4	3
105	3	4	3	4	4	3	4	4	4
106	4	4	4	4	4	3	4	4	4
107	3	4	3	3	3	3	4	3	3
108	4	4	3	4	3	3	4	4	4
109	3	4	3	4	4	4	4	4	4
110	4	4	3	4	3	3	3	3	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3
113	3	3	3	4	3	3	3	3	3
114	3	4	3	4	3	3	3	3	3
115	3	4	3	4	3	3	3	3	3
116	4	4	3	4	3	3	3	3	3
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	4	4	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	4	3	4
121	4	4	3	4	3	3	4	4	4
122	4	3	3	4	4	4	4	4	4
123	4	3	3	3	4	3	4	4	3
124	4	3	3	4	4	3	4	4	3
125	3	3	3	3	3	4	4	4	3
126	3	3	3	4	3	3	4	4	3
127	3	4	3	4	4	3	4	4	4
128	4	3	3	3	4	4	4	3	3
129	3	3	3	4	4	4	4	4	3
130	4	4	3	3	3	4	4	4	3
131	4	4	3	4	4	4	4	3	3
132	3	4	3	3	3	3	3	4	3
133	4	4	3	4	4	4	4	4	3
134	4	4	3	3	3	3	3	3	3
135	3	4	3	4	4	4	3	3	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	4	3	4	3	4	4	4	4
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
139	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
140	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
141	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
142	4	3	3	3	4	4	4	3	4	
143	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
144	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
145	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
146	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
148	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
149	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
150	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
Σ Nilai / Unsur	522	511	490	513	502	472	524	497	489	
NRR / Unsur	3,480	3,407	3,267	3,420	3,347	3,147	3,493	3,313	3,260	
NRR tertbg / unsur	0,387	0,378	0,363	0,380	0,372	0,350	0,388	0,368	0,362	3,348
IKM Unit Pelayanan										83,695

Keterangan :

U 1 s.d.U 9

NRR

IKM

*)

**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang per unsur

= Unsur - Unsur pelayanan

= Nilai rata - rata

= : Indeks Kepuasan Masyarakat

= : Jumlah NRR IKM tertimbang

= : Jumlah NRR Tertimbang x 25

= : Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= : NRR per unsur x 0,1111

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT IKM

83,695

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

D (Sangat Mudah) : 81.26 - 100.00

C (Mudah) : 62.51 - 81.25

B (Kurang Mudah) : 43.76 - 62.50

A(Tidak Mudah) : 25.00 - 43.75

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata	Nilai Konversi
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,480	87,000
U2	Kemudahan Pelayanan	3,407	85,167
U3	Kepastian jadwal pelayanan	3,267	81,667
U4	Kepastian biaya pelayanan	3,420	85,500
U5	Jenis Pelayanan sesuai ketentuan	3,347	83,667
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,147	78,667
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,493	87,333
U8	Standar pelayanan	3,313	82,833
U9	Tindak Lanjut Pengaduan	3,260	81,500